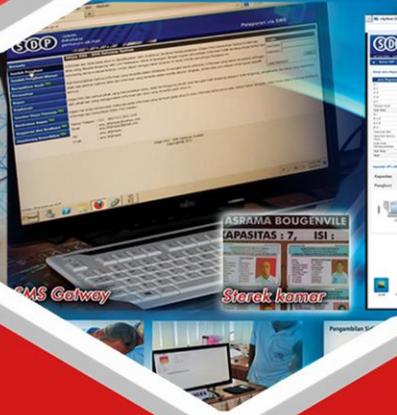


Layanan Pengaduan  
**ON-LINE** RUTAN  
CIPINANG



# STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN



The Asia Foundation



DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI



CENTER FOR DETENTION STUDIES

**Strategi Penerapan  
Standar Pelayanan Masyarakat**

**Tim Penyusun**  
**Buku Strategi Penerapan Standar Pelayanan Pemasarakatan**

**Pengarah**

Direktur Jenderal Pemasarakatan

**Penanggung Jawab**

Kepala Bagian Program dan Pelaporan

**Pemimpin Redaksi**

M. Ali Aranoval

**Dewan Redaksi**

Lis Susanti, A.Md.IP, S.Sos., M.Si.

Nanank Syamsudin, A.Md.IP., S.H., M.H.

Irwan Rahmat Gumilar, A.Md.IP., S.H., M.Si

**Staf Redaksi**

Nadia Utami Larasati

Andri Gunawan

Herlin Herawati

Lilis Lisnawati

Resti Rahmawati

Narya, A.Md.IP., S.H.

Fawzia Amanasari, S.Sos., M.Si.

Lily Pendiawati, S.H.

Jul Herry Siburian, A.Md.IP., S.H.

Damar Bagus Pratikno, A.Md.IP., S.H.

Yuni Sri Dwijayanti, A.Md.P.

**Editorial**

Wildan Nursalim, A.Md.P.

Muarif Khakim, A.Md.P.

**Desain Cover**

Muarif Khakim, A.Md.P.

**Diterbitkan oleh:**

Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Direktorat Jenderal Pemasarakatan

Jl. Veteran No. 11 Jakarta Pusat

Telp. (021) 231 2140

# KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-nya sehingga kami dapat menyusun buku Staretegi Penerapan Layanan Pemasyarakatan ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Sebagai upaya terciptanya pelayan prima terhadap penerima layanan khususnya bagi Warga Binaan Pemasyarakatan, masyarakat, dan *stakeholder* sekaligus penerapan *Good Governance* yang mengedepankan optimalisasi pemberian layanan, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor PAS1.14.OT.02.02 Tanggal 15 Juli 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan. Standar tersebut ditetapkan untuk meningkatkan dan mewujudkan Pemasyarakatan sebagai lembaga Publik yang transparan, efektif dan akuntabel serta menghasilkan layanan yang berkualitas.

Buku ini disusun dengan maksud agar Standar Pelayanan Pemasyarakatan dapat diterapkan dengan baik oleh penyelenggara layanan pemasyarakatan di lingkungan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Divisi Pemasyarakatan dan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan. Penyusunan buku ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman terkait dengan

fungsi manajemen dalam upaya optimalisasi penerapan layanan masyarakat. Fungsi manajemen yang terdapat dalam buku ini dimulai dari penerapan layanan sesuai standar, penerapan strategi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Sehingga diharapkan pelaksanaan layanan masyarakat dapat diterapkan sesuai standar dengan memperkuat fungsi monitoring dan evaluasi.

Akhir kata semoga buku ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh penyelenggara layanan masyarakat.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

DIREKTUR JENDERAL PEMASYARAKATAN

HANDOYO SUDRADJAT

# DAFTAR ISI

	Hal
<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	6
C. SASARAN	7
D. RUANG LINGKUP	7
E. DASAR HUKUM	8
<b>BAB II STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN</b>	11
A. TINJAUAN UMUM	11
1. Definisi Pelayanan Publik	11
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	12
3. Penyelenggara Pelayanan Publik	13
4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
B. STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN	18
1. Bidang Pembinaan Narapidana dan Pelayanan Tahanan	21
2. Bidang Keamanan Dan Ketertiban	45
3. Bidang Kesehatan Dan Perawatan Narapidana	47
4. Bidang Bimbingan Kemasyarakatan Dan Pengentasan Anak	65
5. Bidang Pengelolaan Benda Sitaan Dan Barang Rampasan Negara	76
6. Bidang Informasi dan Komunikasi	79

<b>BAB III STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN</b>	<b>87</b>
<b>PEMASYARAKATAN</b>	
<b>A. PERENCANAAN</b>	<b>87</b>
1. Perencanaan Manajemen SDM	87
2. Penganggaran	92
3. Sarana dan Prasarana	93
4. Peraturan	94
<b>B. PENGORGANISASIAN PENERAPAN STANDAR</b>	<b>96</b>
<b>PELAYANAN PEMASYARAKATAN</b>	
1. Pola Penyelenggaraan	96
a. Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan	101
b. Direktorat Jenderal Pemasarakatan	118
2. Koordinasi Penyelenggara	121
<b>C. PELAKSANAAN</b>	<b>123</b>
1. Dasar Hukum	123
2. Persyaratan Pelaksana	124
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	124
4. Jangka Waktu Penyelesaian	124
5. Biaya/Tarif	125
6. Produk Pelayanan	125
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	126
8. Kompetensi Pelaksana	127
9. Pengawasan Internal	127
10. Penanganan Pengaduan	128
11. Jumlah Pelaksana	129
12. Jaminan Pelayanan	129
13. Jaminan Keamanan	130
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	130

D.	PENGENDALIAN	131
<b>BAB IV</b>	<b>MONITORING DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN</b>	<b>133</b>
A.	MONITORING STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMASYARAKATAN	134
1.	Definisi Dan Objek Monitoring	134
2.	Komponen / Aspek Yang Dimonitor	138
3.	Metode / Teknik Monitoring	148
4.	Frekuensi / Periode Monitoring	149
5.	Pelaksana Monitoring	149
6.	Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Monitoring	150
B.	EVALUASI SISTEM PELAYANAN PUBLIK PEMASYARAKATAN	152
1.	Definisi Evaluasi	152
2.	Teknik Evaluasi	156
3.	Pelaksana Evaluasi	167
4.	Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Evaluasi	168
C.	PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PEMASYARAKATAN	170
1.	Pengawasan Internal	170
2.	Pengawasan Masyarakat	172
D.	PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK	174
1.	Organisasi Penilaian Pelayanan Publik	175
2.	Mekanisme Penilaian Pelayanan Publik	177
3.	Instrumen Penilaian Pelayanan Publik	179
4.	Pemeringkatan Kinerja Pelayanan Publik	186
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>187</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang secara kodrati melekat pada diri manusia, bersifat universal dan langgeng. Oleh karena itu, harus dilindungi, dihormati, dipertahankan, dan tidak boleh diabaikan, dikurangi, atau dirampas oleh siapapun. Dalam Undang –Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia disebutkan bahwa hak untuk hidup, hak untuk tidak disiksa, hak kebebasan pribadi, pikiran dan hati nurani, hak beragama, hak untuk tidak diperbudak, hak untuk diakui sebagai pribadi dan persamaan di hadapan hukum, dan hak untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut adalah hak asasi manusia yang tidak dapat dikurangi dalam keadaan apapun dan oleh siapapun.

Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia terutama menjadi tanggung jawab Pemerintah. Kewajiban dan tanggungjawab pemerintah meliputi langkah implementasi yang efektif dalam bidang hukum, politik,

ekonomi, sosial, budaya, pertahanan keamanan negara, dan bidang lain. Adapun kewajiban negara yang harus dipenuhi adalah kewajiban untuk menghormati, kewajiban untuk melindungi dan kewajiban untuk memenuhi. Kewajiban untuk memenuhi ini menuntut negara melakukan tindakan yang memadai untuk menjamin setiap orang di dalam peluang yurisdiksinya untuk memberikan kepuasan kepada mereka yang memerlukan yang telah dikenal di dalam instrumen hak asasi dan tidak dapat dipenuhi oleh upaya pribadi, misalnya pemenuhan hak kesehatan, hak untuk pendidikan, hak untuk memperoleh kepastian hukum, hak mendapatkan pelayanan publik dan lain sebagainya. Dalam konteks pelayanan publik tersebut negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal, diperlukan suatu standar baku yang dapat mengatur secara jelas mengenai pelaksanaan pelayanan publik.

Untuk menjalankan kewajiban negara dalam konteks pelayanan publik tersebut, Pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat kemudian menyusun Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Pelayanan Publik dan juga menerbitkan ketentuan pelaksanaannya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pada bulan November. Sebelumnya pada bulan Juni tahun 2012 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan ketentuan Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan. Dalam PP Nomor 96 tahun 2012 pada Pasal 50 disebutkan bahwa semua penyelenggara yang belum memiliki Standar Pelayanan, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah tersebut dan bagi yang telah memiliki Standar Pelayanan, wajib menyesuaikan dengan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah tersebut dan memberlakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya Peraturan Pemerintah. Selain itu, Penyelenggara yang dibentuk setelah berlakunya Peraturan Pemerintah ini wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar

Pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak terbentuknya Satuan Kerja Penyelenggara.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia tentu saja telah menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik. Direktorat Jenderal Pemasarakatan sebagai salah satu organisasi penyelenggara dalam pelayanan publik masing-masing memiliki satuan kerja penyelenggara yang berada di Direktorat Jenderal Pemasarakatan, di Divisi Pemasarakatan dan Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan. Masing-masing satuan kerja penyelenggara tersebut tentu saja telah melaksanakan berbagai bentuk pelayanan sebagaimana diatur dalam ketentuan organisasi dan tata kerjanya masing-masing. Meskipun demikian jika dilihat kembali ketentuan Pasal 50 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Direktorat Jenderal Pemasarakatan selaku salah satu organisasi penyelenggara pelayanan perlu menyesuaikan kembali semua layanan Pemasarakatan berdasarkan seluruh regulasi atau ketentuan yang terkait dengan pelayanan publik tersebut.

Sebagai upaya penyesuaian kembali pelayanan publik yang ada di Pemasarakatan, saat ini Direktorat Jenderal

Pemasyarakatan bekerjasama dengan Center for Detention Studies telah selesai melakukan penyusunan standar pelayanan publik di Pemasyarakatan. Standar pelayanan publik tersebut disusun melalui serangkaian tahapan. Adapun tahapan penyusunan Standar Pelayanan Publik Pemasyarakatan tersebut yaitu proses penyiapan yang meliputi: identifikasi kondisi pelayanan publik di Pemasyarakatan; penyusunan rancangan standar pelayanan yang terdiri dari analisis hasil identifikasi kondisi pelayanan dan perumusan komponen standar pelayanan; penetapan standar pelayanan yang meliputi perancangan Keputusan Direktur Jenderal tentang standar pelayanan, pembahasan dan legalisasi, internalisasi dan sosialisasi; dilanjutkan dengan penerapan standar pelayanan serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi.

Standar Pelayanan Publik Pemasyarakatan telah di legalisasi pada tanggal 15 Juli 2014 dalam bentuk Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan. Agar Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan tentang Standar Layanan Pemasyarakatan tersebut dapat diterapkan disusunlah Dokumen Strategi Penerapan Pelayanan Publik Pemasyarakatan ini agar dapat menjadi bahan acuan sosialisasi

penerapan Standar Pelayanan Publik di Masyarakatan sehingga pelayanan publik di Direktorat Jenderal Masyarakatan, Divisi Masyarakatan dan Unit Pelaksana Teknis Masyarakatan dapat berjalan dengan baik dan kualitas layanan publik akan meningkat.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari penyusunan dokumen Strategi Penerapan Pelayanan Masyarakatan ini, agar Standar Pelayanan Masyarakatan tersebut dapat dipahami sehingga dapat diterapkan dengan baik oleh penyelenggara pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Masyarakatan, di Divisi Masyarakatan dan Unit Pelaksana Teknis Masyarakatan.

Tujuan Umum dari Strategi Penerapan Pelayanan masyarakatan ini adalah agar menjadi bahan acuan sosialisasi penerapan Standar Pelayanan Masyarakatan.

Tujuan Khusus dari Strategi Penerapan Pelayanan Masyarakatan ini adalah untuk :

1. Meningkatkan pemahaman dan kesadaran bagi para pembuat kebijakan dan pembina pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Masyarakatan agar

informasi mengenai standar pelayanan pemasyarakatan dapat tersosialisasikan.

2. Meningkatkan pemahaman dan kesadaran bagi para penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Divisi Pemasyarakatan dan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan agar penerapan pelayanan publik dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

### **C. SASARAN**

Strategi Penerapan Pelayanan pemasyarakatan ini ditujukan bagi seluruh Petugas Pemasyarakatan di Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Divisi Pemasyarakatan dan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan.

### **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Strategi Penerapan Pelayanan pemasyarakatan ini meliputi pelaksanaan Standar Pelayanan Pemasyarakatan, monitoring dan evaluasi standar pelayanan pemasyarakatan.

## **E. DASAR HUKUM**

Dasar hukum yang digunakan dalam Strategi Penerapan Pelayanan masyarakat ini mengikuti hierarki Peraturan Perundang-Undangan. Dasar hukumnya berkaitan dengan substansi dalam Standar Pelayanan Masyarakat. Adapun uraian umum dasar hukum materi Strategi Penerapan Pelayanan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang Undang Dasar 45
2. Undang –Undang
  - a. Undang –Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
  - b. Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah
  - a. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri
  - a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- b. Peraturan Menteri Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
- c. Peraturan Menteri Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- d. Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM No M.55-UM.06.05 Tahun 2003 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
- e. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- f. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M – 01.PR.07.10 TAHUN 2005 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- g. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.HH-05.OT.01.01

- Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.01-PR.07.03 Tahun 1985 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemasyarakatan.
- h. Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.01.PR.07.03 Tahun 1997 Tentang Perubahan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.02.PR.07.03 Tahun 1987 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan Dan Pengentasan Anak
  - i. Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor M.04.PR.07.03 Tahun 1985 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Tahanan Negara Dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara
  - j. Keputusan Dirjenpas Nomor PAS-07.PW.01.01 Tahun 2012 Tentang Peningkatan Penerapan Pengendalian Intern di Lingkungan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan
  - k. Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan

## **BAB II**

### **STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN**

#### **A. TINJAUAN UMUM**

##### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Layanan publik ditujukan kepada masyarakat yang menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Di Pemasarakatan, salah satu kelompok

masyarakat penerima layanan publik adalah warga binaan pemasyarakatan (WBP) yang berdasarkan UU No. 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan terdiri dari narapidana, anak, dan klien pemasyarakatan. Selain WBP, juga terdapat masyarakat yang secara khusus juga menerima pelayanan publik yakni keluarga WBP, Penasehat hukum/kuasa hukum, serta pemilik barang yang barangnya terpaksa harus disita/ditahan di Rupbasan.

## **2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Berdasarkan Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup pelayanan publik di Pemasyarakatan lebih dominan kepada layanan jasa dan layanan administrasi yang meliputi; layanan pendidikan, kegiatan kerja, administrasi pemasyarakatan, komunikasi dan informasi, dan kesehatan.

### **3. Penyelenggara Pelayanan Publik**

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna menjamin kelancaraan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan penyelenggara pelayanan yang terdiri dari: pembina yang dalam hal ini dijabat oleh Menteri Hukum dan HAM selaku pimpinan kementerian. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk pembina dalam hal ini dijabat oleh Menteri Hukum dan HAM selaku pimpinan Kementerian.

Selanjutnya, organisasi penyelenggara pelayanan publik di Masyarakat adalah Direktorat Jenderal Masyarakat (Ditjenpas) dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang terdiri dari: Lembaga Masyarakat (Lapas), Rumah Tahanan Negara (Rutan), Balai Masyarakat (Bapas), dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara (Rupbasan).

### **4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara pelayanan menyusun dan menetapkan

standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Hal ini dipertegas melalui PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 di mana penyelenggara yang belum memiliki standar pelayanan, wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan paling lama 6 (enam) bulan sejak berlakunya peraturan pemerintah ini. Atas dasar tersebut, Direktorat Jenderal Pemasarakatan menyusun dan menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS-17.OT.02.01 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan.

Agar pelayanan yang diberikan kepada publik dapat bekerja secara maksimal maka dibutuhkan standar pelayanan berupa tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, setiap pelayanan publik yang ada di

Pemasyarakatan terdiri dari 14 komponen standar pelayanan, yakni:

- 1) Dasar hukum: adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan layanan.
- 2) Persyaratan: adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur: adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif: adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- 6) Produk pelayanan: adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas: adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksana: adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal: adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana: adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang

melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

- 12) Jaminan pelayanan: adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan: adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana: adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Sesuai dengan Kepdirjen No. PAS-14.OT.02.02 tahun 2014, standar pelayanan masyarakat yang diatur di dalam keputusan ini meliputi ruang lingkup pelayanan barang, jasa, dan administratif pada masing-masing organisasi pelaksana tugas pada Direktorat Jenderal Masyarakat, Divisi Masyarakat, dan Unit Pelaksana Teknis Masyarakat yakni lembaga masyarakat (lapas), rumah tahanan (rutan), balai masyarakat (bapas), dan rumah penyimpanan benda sitaan negara (rupbasan). Standar pelayanan ini wajib

dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana, dan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan internal maupun eksternal, dan masyarakat.

## **B. STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN DI UPT**

Berdasarkan Permenkumham RI No. M-01.PR.07.10 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI, terdapat Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berperan sebagai pelaksana tugas pokok Kementerian sesuai dengan bidangnya di wilayah masing-masing. Kepala Unit Pelaksana Teknis bertanggungjawab dan wajib menyampaikan laporan kepada Kepala Kantor Wilayah. Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan yang terdapat di Kementerian Hukum dan HAM terdiri dari empat unit.

*Pertama*, terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Balai Pemasarakatan. Berdasarkan Kepmenkeh RI No. M.02-PR.07.03 Tahun 1987 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak, Balai Pemasarakatan (Bapas) mempunyai fungsi: (a) melaksanakan

penelitian kemasyarakatan untuk bahan peradilan, (b) melakukan registrasi klien Pemasarakatan, (c) melakukan bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, (d) mengikuti sidang peradilan di Pengadilan Negeri dan sidang Tim Pengamat Pemasarakatan di Lembaga Pemasarakatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, (e) memberi bantuan bimbingan kepada bekas narapidana, anak negara dan klien pemasarakatan yang memerlukan, dan (f) melakukan urusan tata usaha Bapas.

*Kedua*, Rupbasan yang berdasarkan Kepmenkeh RI No. M.04-PR.07.03 Tahun 1985 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Tahanan Negara dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara pasal 27 (1) merupakan unit pelaksanaan di bidang penyimpanan benda sitaan negara dan barang rampasan negara. Di dalam pelaksanaan tugasnya, Rupbasan memiliki empat fungsi yaitu: (a) melakukan pengadministrasian benda sitaan dan barang rampasan negara, (b) melakukan pemeliharaan dan mutasi benda sitaan dan barang rampasan negara, (c) melakukan pengamanan dan pengelolaan Rupbasan, dan (d) melakukan urusan surat-menyurat dan kearsipan.

*Ketiga*, Lapas yang berdasarkan penetapan Kepmenkeh Nomor M.01.PR.07.03 Tahun 1985 tentang Organisasi dan

Tata Kerja Lembaga Pemasyarakatan bertugas melaksanakan pemasyarakatan narapidana/anak. Di dalam melaksanakan tugas tersebut, UPT Lapas mempunyai lima fungsi yakni: (a) melakukan pembinaan narapidana/anak, (b) memberikan bimbingan, mempersiapkan sarana dan mengelola hasil kerja, (c) melakukan bimbingan sosial/kerohanian narapidana/anak, (d) melakukan pemeliharaan keamanan dan tata tertib Lapas, (e) melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga.

*Keempat*, Rumah Tahanan yang berdasarkan pada Kepmenkeh RI No. M.04-PR.07.03 Tahun 1985 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Tahanan Negara dan Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara merupakan unit pelaksana teknis di bidang penahanan untuk kepentingan penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan. Di dalam melaksanakan tugas perawatan terhadap tersangka atau terdakwa, UPT Rutan mempunyai 4 fungsi, yakni: (a) melakukan pelayanan tahanan, (b) melakukan pemeliharaan keamanan dan tata tertib rutan, (c) melakukan pengelolaan rutan, dan (d) melakukan urusan tata usaha. Setiap UPT tersebut dipimpin oleh seorang kepala serta berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.

Berdasarkan pada lampiran Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan Nomor: PAS-14.OT.02.02 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Pemasyarakatan, berikut ini adalah jenis layanan publik di UPT Pemasyarakatan yang telah ditetapkan di dalam peraturan tersebut.

## **1. Bidang Pembinaan Narapidana Dan Pelayanan Tahanan**

Layanan yang terdapat pada Bidang Pembinaan Narapidana dan Pelayanan Tahanan yang telah ditetapkan di dalam Kepdirjen Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 berjumlah 23 layanan, antara lain:

### **a. Layanan Asimilasi Tindak Pidana Khusus**

Berdasarkan PP No. 28 Tahun 2006, Layanan Asimilasi Tindak Pidana Khusus merupakan layanan pembinaan yang diberikan kepada Narapidana tindak pidana tertentu yang telah menjalani 2/3 (dua per tiga) masa pidana atas persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI yang dilaksanakan dengan membaurkan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan dalam

kehidupan masyarakat. Layanan asimilasi tindak pidana khusus terkait PP No. 99 Tahun 2012 merupakan layanan pembinaan yang diberikan kepada Narapidana tindak pidana tertentu yang telah menjalani  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana dalam bentuk kerja sosial pada lembaga sosial atas persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI yang dilaksanakan dengan membaurkan Narapidana dan Anak Didik Pemasaryakatan dalam kehidupan masyarakat.

#### **b. Layanan Asimilasi Tindak Pidana Umum**

Sesuai dengan Undang-undang Pemasaryakatan, asimilasi merupakan hak warga binaan pemsaryakatan yang perlu dipenuhi oleh petugas pemsaryakatan selaku pemberi layanan. Layanan Asimilasi merupakan layanan pembinaan yang diberikan kepada Narapidana yang telah menjalani  $\frac{1}{2}$  (satu per dua) masa pidana. Layanan ini juga diberikan kepada Anak Negara dan Anak Sipil yang telah menjalani masa pendidikan di Lapas Anak

selama 6 (enam) bulan pertama. Layanan ini dilaksanakan dengan cara membaurkan Narapidana, Anak Negara dan Anak Sipil dalam kehidupan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Remisi, Asimilasi, CMK, PB, CMB dan CB, asimilasi merupakan proses pembinaan narapidana dan anak didik pemasyarakatan yang dilaksanakan dengan membaurkan narapidana dan anak didik pemasyarakatan dalam kehidupan masyarakat. Ketentuan tersebut juga mengatur bahwa layanan asimilasi merupakan hak yang dimiliki oleh Warga Binaan Pemasyarakatan apabila telah memenuhi persyaratan antara lain :

- 1) Berkelakuan baik
- 2) Aktif mengikuti program pembinaan dengan baik
- 3) Telah menjalani  $\frac{1}{2}$  (satu per dua) Masa Pidana

### **c. Layanan Bimbingan Kerja**

Narapidana yang menjalani pembinaan di lapas, berhak untuk mendapatkan bimbingan kerja, layanan tersebut bersifat mandat, dan narapidana di UPT setempat berhak untuk memilih untuk mengikuti kegiatan kerja sesuai dengan minat dan bakat yang dimiliki. Layanan bimbingan kerja dapat diberikan kepada narapidana apabila yang bersangkutan telah menjalani 1/3 dari masa pidana, berkelakuan baik, dan mendapatkan surat keputusan kepala lapas untuk mengikuti bimbingan kerja berdasarkan rekomendasi dari sidang TPP. Bagi setiap narapidana yang mengikuti kegiatan bimbingan kerja berhak untuk mendapatkan upah atau premi yang besarnya disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian upah atau premi tersebut harus dititipkan dan dicatat di lapas setempat.

### **d. Layanan Bimbingan Rohani**

Layanan Bimbingan Rohani bagi WBP di UPT Pemasyarakatan merupakan layanan yang harus ada

dan wajib sifatnya karena merupakan mandat serta terjadwal minimal seminggu sekali. Bimbingan Rohani merupakan nutrisi bagi hati, dengan melalui layanan bimbingan rohani dapat mengembalikan perilaku seseorang menjadi lebih baik. Dengan melalui layanan bimbingan rohani ini merupakan suatu pondasi bekal akhlak yang mulia, baik disaat menjalankan masa pidananya maupun setelah selesai menjalankan masa pidananya.

**e. Layanan Cuti Bersyarat Tindak Pidana Tertentu**

Merupakan layanan pembinaan dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun 3 (tiga) bulan, telah menjalani paling sedikit  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana, berkelakuan baik dalam kurun waktu 9 (sembilan) bulan terakhir, bagi Narapidana korupsi harus juga telah membayar lunas denda dan uang pengganti dan bagi Narapidana terorisme juga telah menunjukkan kesadaran dan penyesalan atas kesalahan yang menyebabkan dijatuhi pidana yang diberikan atas persetujuan Direktur Jenderal

Pemasyarakatan untuk mengintegrasikan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan tindak pidana tertentu kedalam kehidupan masyarakat setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

**f. Layanan Cuti Bersyarat Tindak Pidana Umum**

Merupakan layanan pembinaan dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun 3 (tiga) bulan dan telah menjalani paling sedikit  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana serta berkelakuan baik dalam kurun waktu 6 bulan terakhir yang diberikan untuk mengintegrasikan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan kedalam kehidupan masyarakat setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

**g. Layanan Cuti Menjelang Bebas Tindak Pidana Tertentu**

Merupakan layanan pembinaan kepada Narapidana setelah menjalani  $\frac{2}{3}$  masa pidana dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana tersebut tidak kurang dari 9 (sembilan) bulan, berkelakuan baik

paling sedikit 9 (sembilan) bulan terhitung sebelum tanggal 2/3 (dua per tiga) masa pidana dan lamanya Cuti Menjelang Bebas sebesar remisi terakhir. Selain itu diberikan kepada Anak Negara yang telah mencapai usia 17 (tujuh belas) tahun 6 (enam) bulan dan berkelakuan baik selama masa pembinaan atas persetujuan Direktur Jenderal Pemasyarakatan yang diberikan untuk mengintegrasikan Narapidana dan Anak Negara tindak pidana tertentu kedalam kehidupan masyarakat setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

#### **h. Layanan Cuti Menjelang Bebas Tindak Pidana Umum**

Merupakan layanan pembinaan setelah menjalani 2/3 masa pidana dengan ketentuan 2/3 (dua per tiga) masa pidana tersebut tidak kurang dari 9 (sembilan) bulan dan lamanya sebesar remisi terakhir, paling lama 6 (enam) bulan yang diberikan untuk mengintegrasikan Narapidana dan Anak Didik Pemasyarakatan tindak pidana tertentu kedalam

kehidupan masyarakat setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 21 Tahun 2013, Cuti Menjelang Bebas dapat diberikan kepada Narapidana dan Anak Pidana yang telah memenuhi syarat:

- 1) telah menjalani paling sedikit  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana, dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana tersebut tidak kurang dari 9 (sembilan) bulan;
- 2) Berkelakuan Baik selama menjalani masa pidana paling sedikit 9 (sembilan) bulan terakhir dihitung sebelum tanggal  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana; dan
- 3) lamanya Cuti Menjelang Bebas sebesar Remisi terakhir, paling lama 6 (enam) bulan.

Bagi Anak Negara yang tidak mendapatkan Pembebasan Bersyarat, diberikan Cuti Menjelang Bebas apabila telah mencapai usia 17 (tujuh belas) tahun 6 (enam) bulan dan Berkelakuan Baik selama menjalani masa pembinaan.

**i. Layanan Permohonan Cuti Mengunjungi Keluarga**

Merupakan layanan pembinaan kepada Narapidana dan Anak Pidana dengan masa pidana paling singkat 12 (dua belas) bulan, Anak Negara dan Anak Sipil paling singkat 6 (enam) bulan, dan telah menjalani  $\frac{1}{2}$  (satu per dua) dari masa pidana dengan waktu Cuti Mengunjungi Keluarga paling lama 2 (dua) hari atau 2 X 24 (dua kali dua puluh empat) jam terhitung sejak Narapidana atau Anak Didik Pemasarakatan tiba di tempat kediaman untuk memberikan kesempatan kepada Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan agar dapat berasimilasi dengan keluarga dan masyarakat. Sesuai dengan pasal 25 pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 21 Tahun 2013, Cuti Mengunjungi Keluarga dapat diberikan kepada Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan yang memenuhi syarat:

- 1) Berkelakuan Baik dan tidak pernah melakukan pelanggaran tata tertib dalam tahun berjalan;
- 2) masa pidana paling singkat 12 (dua belas) bulan bagi Narapidana dan Anak Pidana;

- 3) telah menjalani masa pembinaan bagi Anak Negara atau Anak Sipil paling singkat 6 (enam) bulan;
- 4) tidak terlibat perkara lain yang dijelaskan dalam surat keterangan dari pihak Kejaksaan Negeri setempat;
- 5) telah menjalani 1/2 (satu per dua) dari masa pidananya bagi Narapidana dan Anak Pidana;
- 6) Telah berada dalam tahapan pembinaan 6 (enam) bulan kedua bagi Anak Negara dan Anak Sipil;
- 7) ada permintaan dari salah satu pihak keluarga yang harus diketahui oleh ketua rukun tetangga dan lurah atau kepala desa setempat;
- 8) ada jaminan keamanan dari pihak keluarga termasuk jaminan tidak akan melarikan diri yang diketahui oleh ketua rukun tetangga dan lurah atau kepala desa setempat atau nama lainnya; dan
- 9) telah layak untuk diberikan izin Cuti Mengunjungi Keluarga berdasarkan pertimbangan yang diberikan oleh tim pengamat

pemasyarakatan atas dasar laporan penelitian kemasyarakatan dari Babas setempat, tentang pihak keluarga yang akan menerima Narapidana atau Anak Didik Pemasyarakatan, keadaan lingkungan masyarakat sekitarnya, dan pihak lain yang ada hubungannya dengan Narapidana atau Anak Didik Pemasyarakatan yang bersangkutan.

**j. Layanan Fasilitasi Bantuan Hukum**

Berdasarkan Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum, Pasal 1 (1) dinyatakan bahwa Bantuan Hukum adalah jasa hukum yang diberikan oleh Pemberi Bantuan Hukum secara cuma-cuma kepada Penerima Bantuan Hukum. Penerima Bantuan Hukum adalah orang atau kelompok orang miskin yang tidak dapat memenuhi hak dasar secara layak dan mandiri yang menghadapi masalah hukum. Sedangkan dalam SEMA No. 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemberian Bantuan Hukum, Pasal 27 dinyatakan bahwa yang berhak mendapatkan jasa dari Pos Bantuan Hukum adalah orang yang tidak mampu

membayar jasa advokat terutama perempuan dan anak-anak serta penyandang disabilitas, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bantuan hukum tersebut meliputi menjalankan kuasa, mendampingi, mewakili, membela, dan/atau melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum Penerima Bantuan Hukum, yang bertujuan untuk :

- 1) Menjamin dan memenuhi hak bagi Penerima Bantuan Hukum untuk mendapatkan akses keadilan.
- 2) Mewujudkan hak konstitusional semua warga Negara sesuai dengan prinsip persamaan kedudukan didalam hukum.
- 3) Menjamin kepastian penyelenggaraan Bantuan Hukum dilaksanakan secara merata di seluruh wilayah Negara Indonesia.
- 4) Mewujudkan peradilan yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Merupakan layanan jasa hukum yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan kepada tahanan untuk mendapatkan akses bantuan hukum

secara cuma-cuma dari Lembaga Bantuan Hukum atau Organisasi Kemasyarakatan yang memberi layanan Bantuan Hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001.

**k. Layanan Fasilitas Keterlambatan Penerimaan Perpanjangan Penahanan**

Dalam pelaksanaan penahanan yang dilimpahkan oleh jaksa kepada masyarakat, sering kali terdapat jangka waktu penahanan yang telah melewati batas penahanan atau keterlambatan. Untuk melakukan antisipasi pada permasalahan tersebut, Direktorat Jenderal Masyarakat melakukan upaya berupa pengecekan ke Mahkamah Agung mengenai surat putusan dan penetapan perpanjangan penahanan yang akan habis masa penahanannya pada tingkat kasasi. Sehingga tahanan yang mengalami perpanjangan masa penahanan dapat mempunyai kekuatan hukum tetap atas status penahanan terhadap dirinya sendiri. Surat yang diajukan kepada Mahkamah Agung adalah berupa

surat permohonan perpanjangan penahanan agar dapat dilakukan tindakan lebih lanjut dalam pelaksanaan pelayanan terhadap tahanan tersebut.

### **1. Layanan Izin Luar Biasa**

Dalam pelaksanaan pembinaan di Lapas/Rutan, sering kali dihadapkan adanya kejadian, peristiwa, ataupun keperluan yang berdifat penting. Hal tersebut merupakan peristiwa yang dapat mempengaruhi baik secara kejiwaan maupun fisik. Untuk menghindari adanya gejala dari kehidupan Warga Binaan Pemasyarakatan, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan memberikan suatu kebijakan untuk WBP yang mempunyai keperluan pribadi yang bersifat sangat penting. Kebijakan tersebut yaitu berupa layanan Izin Luar Biasa. Layanan izin luar biasa adalah layanan yang diberikan pihak lapas/Rutan/Cab.Rutan kepada Narapidana yang mengajukan izin keluar lapas/rutan/cab.rutan untuk keperluan pribadi yang sifatnya sungguh luar biasa seperti Meninggal/sakit keras ayah, ibu, anak, cucu, suami, istri, adik atau

kakak kandung, Menjadi wali atas pernikahan anaknya, Membagi warisan.

#### **m. Layanan Kegiatan Kesenian**

Narapidana dan tahanan yang berada di UPT lapas dan rutan berhak untuk mengikuti kegiatan kesenian. Layanan ini bersifat mandat sehingga narapidana dan tahanan pada UPT setempat wajib mengikuti kegiatan kesenian yang telah ditentukan dan dilaksanakan sesuai jadwal secara berkesinambungan. Tujuannya adalah untuk menggali dan mengembangkan hobi dan bakat yang dimiliki. Namun pada acara-acara tertentu jika ada permintaan dari masyarakat untuk melakukan kegiatan kesenian seperti lomba atau pentas seni, maka dapat dilakukan di dalam maupun di luar lapas dan rutan sesuai dengan mekanisme dan prosedur sebagai bentuk mengekspresikan rasa keindahan dari dalam jiwa manusia yang dapat memulihkan jiwa warga binaan ke arah yang lebih baik.

**n. Layanan Kegiatan Olahraga**

Narapidana dan tahanan yang berada di UPT lapas dan rutan berhak untuk mengikuti kegiatan olahraga. Layanan ini bersifat mandat sehingga narapidana dan tahanan pada UPT setempat wajib mengikuti kegiatan olahraga yang telah ditentukan dan dilaksanakan sesuai dengan jadwal secara berkesinambungan. Tujuannya adalah untuk menggali dan mengembangkan bakat dan keahlian serta meningkatkan kesehatan jasmani. Namun pada waktu-waktu tertentu jika ada permintaan dari masyarakat untuk melakukan kegiatan olahraga bersama, maka dapat dilakukan di dalam maupun di luar lapas dan rutan sesuai dengan mekanisme dan prosedur sebagai sarana sosialisasi antarsesama warga binaan dan masyarakat.

**o. Layanan Konsultasi Hukum Bidang Pemasarakatan**

Direktorat Jenderal Pemasarakatan memberikan layanan konsultasi hukum bidang

pemasyarakatan yang bersifat layanan jasa hukum yang diberikan khususnya pada bidang Pemasyarakatan kepada tahanan melalui kuasa hukumnya/keluarganya/masyarakat.

**p. Layanan Konsultasi Hukum**

Pengertian Konsultasi adalah suatu bentuk hubungan tolong menolong yang dilakukan oleh seorang profesional (konsultan) kepada konsultee (keluarga atau individu) dalam hubungannya menyelesaikan masalah. Konsultasi hukum merupakan layanan jasa hukum yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan kepada tahanan untuk memperoleh bantuan hukum non litigasi berupa *Konsultasi Hukum* secara Cuma-cuma dari Lembaga Bantuan Hukum atau Organisasi Kemasyarakatan mengenai penanganan perkara yang sedang dihadapinya. Lembaga Bantuan Hukum atau Organisasi Kemasyarakatan di bidang hukum adalah lembaga non profit yang mendedikasikan diri untuk memberikan bantuan hukum kepada masyarakat

misikin dan teraniaya secara hukum, tanpa memungut bayaran (prodeo dan probono) tanpa membedakan suku, agama, ras, keturunan, keyakinan politik maupun latar belakang sosial dan budaya. Arah kebijaksanaan dari program konsultasi hukum bagi warga binaan pemsyarakatan, disamping memberdayakan keberadaan dan kesamaan hukum bagi seluruh WBP, juga bertujuan untuk menggunakan hak yang disediakan oleh Negara dalam hal memberikan informasi mengenai hukum khususnya pada proses peradilan.

**q. Layanan Pameran Hasil Karya Narapidana**

Pameran hasil karya narapidana merupakan kegiatan promosi, publikasi dan sosialisasi hasil karya narapidana sebagai wujud dari program pembinaan kemandirian narapidana di lapas. Kegiatan pembinaan kemandirian narapidana di Lapas adalah memberikan bekal keterampilan kepada narapidana, agar ketika selesai menjalani masa pidana mereka dapat kembali pada masyarakat dengan tidak menggantungkan diri

pada orang lain (dapat hidup mandiri), dan masyarakat dapat menerimanya dengan baik. Selain itu pameran hasil karya narapidana juga dapat membangkitkan semangat untuk dapat melakukan berbagai kegiatan positif yang dapat meningkatkan motivasi perubahan perilaku.

**r. Layanan Pembebasan Bersyarat Tindak Pidana Tertentu**

Berdasarkan PP No. 28 tahun 2006, Pembebasan Bersyarat Tindak Pidana Tertentu merupakan layanan yang diberikan setelah menjalani sekurang-kurangnya  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana, dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana tersebut paling sedikit 9 (sembilan) bulan dan berkelakuan baik sekurang-kurangnya 9 (sembilan) bulan terakhir dihitung sebelum tanggal  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana atas persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI untuk mengintegrasikan Narapidana tindak pidana tertentu kedalam kehidupan masyarakat kedalam kehidupan setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Layanan Pembebasan Bersyarat tindak pidana tertentu terkait PP No. 99 tahun 2012 merupakan layanan yang diberikan setelah menjalani sekurang-kurangnya  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana, dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana tersebut paling sedikit 9 (sembilan) bulan dan berkelakuan baik sekurang-kurangnya 9 (sembilan) bulan, telah menjalani asimilasi paling sedikit  $\frac{1}{2}$  (satu per dua) dari sisa masa pidana dan telah membayar lunas denda dan uang pengganti atas persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI untuk mengintegrasikan Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan tindak pidana tertentu kedalam kehidupan masyarakat setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

**s. Layanan Pembebasan Bersyarat Tindak Pidana Umum**

Merupakan layanan yang diberikan setelah menjalani masa pidana paling singkat  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana tersebut paling sedikit 9 (sembilan) bulan bagi

narapidana dan Anak Negara setelah menjalani pembinaan paling sedikit 1 (satu) tahun dengan mengintegrasikan Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan kedalam kehidupan masyarakat setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Sesuai dengan Pasal 49 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 21 Tahun 2013 Pembebasan Bersyarat dapat diberikan kepada Narapidana dan Anak Didik Pemasarakatan kecuali Anak Sipil yang telah memenuhi syarat:

- 1) telah menjalani masa pidana paling singkat  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga), dengan ketentuan  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana tersebut paling sedikit 9 (sembilan) bulan;
- 2) Berkelakuan Baik selama menjalani masa pidana paling singkat 9 (sembilan) bulan terakhir dihitung sebelum tanggal  $\frac{2}{3}$  (dua per tiga) masa pidana;
- 3) telah mengikuti program pembinaan dengan baik, tekun, dan bersemangat; dan
- 4) masyarakat dapat menerima program kegiatan pembinaan Narapidana.

**t. Layanan Pemindahan Atas Permintaan Sendiri/Keluarga/Kuasa Hukum (dalam wilayah dan antar wilayah)**

Layanan pemindahan merupakan layanan yang diberikan kepada narapidana dan bersifat permintaan. Pada layanan ini, narapidana dapat mengajukan permohonan untuk pindah dari lapas tempat ia dibina. Pemindahan ini dapat dilakukan baik itu untuk pemindahan dalam satu propinsi maupun lintas propinsi. Berbagai ketentuan mengenai dasar hukum, persyaratan, dan prosedur pelaksanaan layanan pemindahan secara rinci diuraikan di dalam standar pelayanan masyarakat.

**u. Layanan Pendidikan**

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang penting untuk membangun pendidikan di Indonesia. Pendidikan pada hakikatnya adalah usaha dasar untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan atau keahlian dalam kesatuan organis harmonis dinamis, di dalam dan di luar sekolah dan berlangsung seumur

hidup. Pendidikan merupakan hak dasar setiap manusia dalam menjalani hidup, oleh karena itu pelaksanaan pembinaan disertakan dengan layanan pendidikan guna upaya penerapan hak-hak dasar. Layanan pendidikan merupakan layanan yang diberikan kepada WBP maupun anak yang bersifat permintaan. Pada layanan ini WBP maupun anak dapat mengajukan permohonan untuk mengikuti pendidikan Paket A, Paket B atau Paket C dan disesuaikan dengan persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah cq. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. Prosedur pelaksanaan layanan pendidikan secara rinci di uraikan dalam standar pelayanan masyarakat.

#### **v. Layanan Penyediaan Bahan Bacaan**

Merupakan layanan yang diberikan kepada WBP dan bersifat permintaan. Lapas dan rutan menyediakan bahan bacaan berupa buku, majalah dan surat kabar di perpustakaan yang dapat digunakan oleh warga binaan masyarakat sesuai dengan

jadwal yang ditentukan. Berbagai ketentuan mengenai persyaratan dan prosedur pelaksanaan layanan penyediaan bahan bacaan secara rinci diuraikan dalam standar pelayanan masyarakat.

#### w. **Layanan Penyuluhan**

Penyuluhan adalah proses komunikasi pembangunan, penyuluhan tidak sekadar upaya untuk menyampaikan pesan-pesan pembangunan, tetapi yang lebih penting dari itu adalah untuk menumbuh kembangkan partisipasi masyarakat untuk memberikan pemahaman. Tujuan yang sebenarnya dari penyuluhan adalah terjadinya perubahan perilaku sasaran nya. Hal ini merupakan perwujudan dari pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung dengan indera manusia. Dengan demikian, penyuluhan dapat diartikan sebagai proses perubahan perilaku (pengetahuan, sikap, dan keterampilan) di kalangan masyarakat agar mereka tahu, mau, mampu melaksanakan perubahan-perubahan demi tercapainya

peningkatan produksi, pendapatan/keuntungan dan perbaikan kesejahteraan keluarga/masyarakat yang ingin dicapai. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan melalui Unit Pelaksana Teknis memberikan layanan penyuluhan baik mengenai aturan, norma, dan ketentuan hukum. Layanan penyuluhan Merupakan layanan jasa hukum yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan kepada para tahanan untuk memperoleh bantuan hukum non litigasi berupa *Penyuluhan Hukum* secara cuma-cuma dari Lembaga Bantuan Hukum atau Organisasi Kemasyarakatan mengenai proses dan penanganan perkara yang sedang dihadapinya.

## **2. Bidang Keamanan dan Ketertiban**

Layanan yang terdapat pada Bidang Keamanan dan Ketertiban yang telah ditetapkan di dalam Kepdirjen Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 berjumlah 2 layanan, antara lain:

### **a. Layanan Kunjungan Warga Binaan Pemasyarakatan**

Layanan kunjungan adalah layanan yang diberikan kepada merupakan proses kunjungan keluarga, kuasa hukum dan masyarakat dengan warga binaan pemasyarakatan yang akan dikunjinginya di Lapas/Rutan dengan tempat dan waktu yang telah ditetapkan oleh Kepala Lapas/Rutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses kunjungan meliputi pendaftaran, pencatatan, pengeledahan barang bawaan dan badan pengunjung, pemberian tanda khusus kepada pengunjung yang akan berkunjung, mengarahkan pengunjung ketempat pertemuan dengan warga binaan pemasyarakatan yang telah ditentukan. Pada Keputusan Direktur Jenderal Pemasyarakatan tentang Standar Layanan Pemasyarakatan sudah menjelaskan terkait dengan pemberian layanan kunjungan. Penjelasan tersebut mulai dari persyaratan, mekanisme, dan evaluasi pelaksanaan layanan kunjungan.

## **b. Layanan Pengaduan**

Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan, kepada pejabat yang berwenang untuk menindak lanjuti menurut hukum seseorang yang telah melakukan tindakan pidana aduan yang merugikan (Pasal 25 Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana). Layanan pengaduan dalam hal ini adalah suatu layanan yang memberikan ruang terhadap masyarakat berupa ketidakpuasan, kritik dan saran terhadap kinerja penyelenggaraan layanan dan institusi masyarakat. Layanan pengaduan masyarakat dapat disampaikan melalui datang langsung ketempat layanan pengaduan, bersurat, email, SMS, dll sesuai dengan substansi aduannya ke alamat yang telah diberikan atau disediakan.

## **3. Bidang Kesehatan dan Perawatan Narapidana**

Layanan yang terdapat pada Bidang Kesehatan dan Perawatan Narapidana yang telah ditetapkan di dalam

Kepdirjen Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 berjumlah 15 layanan, antara lain :

**a. Layanan Rujukan Lanjutan di Luar Lapas / Rutan**

Layanan Rujukan Lanjutan di Luar Lapas / Rutan kepada narapidana dan tahanan bersifat permintaan ketika Lapas / Rutan tidak memiliki SDM atau fasilitas kesehatan yang minim atau tidak memadai maka kepala UPT Lapas / Rutan mengusulkan ke kanwil yang kemudian diteruskan ke Ditjen Pemasyarakatan dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Surat permohonan dari yang bersangkutan dengan dilengkapi surat pernyataan mampu membiayai dan tidak akan melarikan diri
- 2) Surat rekomendasi dokter di Lapas / Rutan
- 3) Rekam medis yang bersangkutan dari Lapas / Rutan
- 4) Surat pengantar dari kantor wilayah

**b. Layanan Permintaan Rekomendasi Medis**

Narapidana / Tahanan di Lapas / Rutan dapat meminta rekomendasi medis apabila didalam Lapas / Rutan belum ada fasilitas perawatan yang diperlukan. Dalam hal meminta rekomendasi medis dibutuhkan surat permohonan Kepala Lapas / Rutan ke kanwil dan diteruskan ke Dirjen Pemasyarakatan cq. Direktur Bina Kesehatan dan Perawatan Narapidana dan tahanan dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Surat permohonan dari yang bersangkutan dengan dilengkapi surat pernyataan mampu membiayai dan tidak akan melarikan diri
- 2) Surat rekomendasi Dokter di Lapas/Rutan
- 3) Rekam medis yang bersangkutan dari Lapas/Rutan
- 4) Surat Pengantar dari Kepala Lapas/Rutan
- 5) Surat Pengantar dari Kantor Wilayah

### c. Layanan Iniasi Terapi ARV bagi WBP

Terapi adalah proses penyembuhan yang diberikan seseorang kepada orang lain. Terapi menurut behaviour adalah proses penyembuhan yang diberikan seseorang kepada orang lain melalui suatu metode untuk membangun kemampuan yang secara sosial bermanfaat dan mengurangi atau menghilangkan hal-hal kebalikan yang merupakan masalah. Khususnya Di lapas/rutan juga tidak menutup kemungkinan terdapat narapidana/tahanan dengan HIV/AIDS. Masing-masing Kepala UPT terkait yang mengetahui jika terdapat narapidana/tahanan dengan HIV/AIDS maka ia wajib untuk mengajukan permohonan kepada Direktur Bina Kesehatan dan Perawatan agar narapidana/tahanan yang bersangkutan mendapatkan layanan terapi ARV. Pemberian layanan terapi ARV ini diberikan agar narapidana/tahanan dengan HIV/AIDS untuk menurunkan tingkat penularan dan mereka bisa bertahan hidup sehat lebih lama.

**d. Layanan Pengobatan Methadone bagi WBP Pengguna Napza**

Warga Binaan Pemasyarakatan dalam Lapas / Rutan yang dikategorikan pemakai narkoba mempunyai hak pengobatan / layanan lanjutan methadone sesuai prosedur yang ada.

**e. Layanan Rehabilitasi Sosial bagi Pengguna Napza**

Rehabilitasi mengandung makna pemulihan kepada kedudukan (keadaan, nama baik) yg dahulu (semula) atau perbaikan anggota tubuh yg cacat dan sebagainya atas individu supaya menjadi manusia yg berguna dan memiliki tempat di masyarakat (KBBI, 1998:92). Jadi apabila kata rehabilitasi dipadukan dengan kata sosial, maka rehabilitasi sosial bisa diartikan sebagai pemulihan kembali keadaan individu yang mengalami permasalahan sosial kembali seperti semula.

Rehabilitasi sosial merupakan upaya yang ditujukan untuk mengintegrasikan kembali seseorang ke dalam kehidupan masyarakat dengan cara membantunya

menyesuaikan diri dengan keluarga, masyarakat, dan pekerjaan. Seseorang dapat berintegrasi dengan masyarakat apabila memiliki kemampuan fisik, mental, dan sosial serta diberikan kesempatan untuk berpartisipasi. Warga Binaan Pemasyarakatan di Lapas / Rutan yang dikategorikan pemakai narkoba mempunyai hak pengobatan / layanan lanjutan rehabilitasi sesuai prosedur yang ada agar dapat memulihkan kembali kondisi fisik dan psikis untuk yang mengalami candu napza.

**f. Layanan Pemberian Makan**

Sesuai dengan Pasal 14 Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan, pemberian makan merupakan hak dasar bagi narapidana/tahanan. Oleh karena itu, Narapidana dan Tahanan didalam Lapas / Rutan berhak mendapat Layanan pemberian makanan yang layak serta mempunyai gizi yang cukup. Layanan pemberian makan didalam Lapas / Rutan aalah Layanan yang menjadi kebutuhan dasar

bagi WBP dan Tahanan. Yang harus diperhatikan dalam layanan ini adalah :

- 1) Standar angka kecukupan gizi
- 2) Standar kebutuhan bahan makan
- 3) Standar rangka menu dan menu
- 4) Standar spesifikasi bahan makan
- 5) Standar analisa perhitungan indeks harga bahan makan
- 6) Standar pengadaan dan penyelenggaraan bahan makanan

Layanan pemberian makan merupakan layanan yang bersifat mandat yang berlaku di setiap UPT lapas. Kepala UPT lapas bertanggungjawab atas pengelolaan makanan yang diberikan kepada narapidana. Pemberian makan di UPT lapas diberikan sebanyak 3 kali setiap harinya. Narapidana juga berhak untuk mendapatkan makanan dari luas lapas yang dibawa oleh keluarga yang bersangkutan dengan syarat sebelum makanan tersebut diserahkan kepada narapidana/anak harus diperiksa terlebih dahulu oleh petugas lapas.

### **g. Layanan Kesehatan**

Layanan kesehatan bagi narapidana / tahanan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 1995 tentang pemasyarakatan dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan. Sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang bersifat mandat di masing-masing UPT lapas, setiap narapidana berhak untuk mendapatkan layanan kesehatan yang layak. Layanan ini diberikan kepada narapidana yang membutuhkan tindakan medis terkait dengan kondisi kesehatannya selama di UPT Lapas. Setiap lapas setidaknya menyediakan poliklinik beserta fasilitasnya dan menyediakan sekurang-kurangnya seorang dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Layanan kesehatan ini diberikan bagi seluruh WBP dalam bentuk pencegahan maupun pengobatan. Pencegahan dilakukan guna meminimalisir tersebarnya penyakit di dalam Lapas/Rutan. Sedangkan pengobatan merupakan upaya untuk memberikan kesehatan bagi WBP yang sedang

menderita sakit agar program pembinaan dapat berjalan dengan optimal.

#### **h. Layanan Pemberian Air Bersih**

Pemberian air bersih merupakan upaya untuk terciptanya lingkungan pemasyarakatan menjadi sehat dan bersih. Air bersih merupakan sumber utama kehidupan sehingga air bersih sangat penting dalam penyelenggaraan pembinaan. Kesehatan akan tercipta dimulai dari asupan makanan dan minuman yang bersih oleh karena itu air bersih merupakan jaminan terlaksananya lingkungan yang sehat, sehingga program pembinaan dapat berjalan optimal. Layanan pemberian air bersih bagi Narapidana / Tahanan diperuntukkan bagi pemenuhan kebutuhan mandi, cuci dan kakus per orang per hari yaitu sebanyak 200 liter. Kriteria dari air bersih adalah tidak berbau, tidak berwarna dan tidak berasa. Sumber air bersih dapat diperoleh dari Perusahaan Air Minum (PAM) dan air tanah atau sumber lain yang tersedia tidak mencukupi harus dipenuhi dengan upaya menambah jumlah

sumber air. Bila jumlah air yang tersedia cukup tapi tidak memenuhi syarat secara kualitas dapat dilakukan upaya penyulingan / filter air.

**i. Layanan Pemberian Pakaian, Perlengkapan Makan, Mandi, Cuci dan Tidur**

1) Layanan pemberian pakaian

Layanan pemberian pakaian merupakan layanan yang harus diterima oleh warga binaan selama menjalani hukuman di Lembaga Pemasyarakatan / Rumah Tahanan Negara. Layanan pemberian pakaian ini merupakan kewajiban Lembaga Pemasyarakatan terhadap warga binaan, karena pakaian merupakan hak warga binaan untuk keberlangsungan hidup. Kalayakan pakaian yang digunakan harus sesuai dengan standar yang berlaku.

2) Layanan perlengkapan makan

Layanan perlengkapan makan adalah layanan yang disediakan oleh Lembaga Pemasyarakatan /

Rumah Tahanan negara kepada Warga binaan Pemasarakatan yang akan digunakan untuk menyantap makanan yang disajikan oleh Petugas Lapas / Rutan. Perlengkapan makan ini berupa piring makan, sendok garpu, gelas minum sesuai kebutuhan Warga Binaan Pemasarakatan dan terjamin baik kualitas maupun kuantitas alat yang digunakan dan sesuai standar nasional yang berlaku.

3) Layanan perlengkapan mandi

Mandi merupakan suatu kebutuhan bagi WBP untuk menjaga kebersihan diri, dan kebersihan lingkungannya. Untuk itu Lapas / Rutan berkewajiban untuk menyediakan perlengkapan mandi yang diperlukan antara lain : sabun mandi, sikat gigi, pasta gigi, shampo, handuk, gayung mandi, perlengkapan mandi ini wajib disediakan secara rutin dan sesuai kebutuhan WBP selama berada di Lapas / Rutan

4) Layanan perlengkapan mencuci

Mencuci pakaian yang digunakan WBP merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Lapas / Rutan kepada WBP agar mereka tetap sehat dan bersih sehingga tidak mengganggu kesehatan lingkungan. Untuk itu Lapas / rutan berkewajiban untuk menyediakan perlengkapan cuci bagi WBP antara lain : tempat mencuci, sabun, cuci, ketersediaan air, tempat menjemur pakaian, sikat cuci dan ember sebagai wadah mencuci pakaian.

5) Layanan perlengkapan tidur

Tidur merupakan suatu kebutuhan bagi setiap orang termasuk WBP yang terdapat didalam Lapas / Rutan . Tidur adalah berhentinya seseorang dari suatu aktifitas dan pulihnya tenaga setelah bangun tidur. Agar seseorang dapat tidur secara nyaman, aman dan tenang maka harus ada suatu sarana / tempat tidur yang layak dipakai selama tidur. Perlengkapan tidur yang diperlukan antara lain : matras (alas tidur, bantal, guling, sprei, sarung bantal, sarung guling dan selimut).

## **j. Layanan Penatalaksanaan HIV dan AIDS**

Bagi narapidana dan tahanan yang masuk ke Lapas / Rutan diberikan penyuluhan tentang penyakit menular dan skrining HIV & AIDS. Bagi suspek HIV & AIDS dilanjutkan dengan penatalaksanaan komprehensif dan berkesinambungan yang meliputi :

- 1) Tes untuk penegakan diagnosis (VCT / PITC)
- 2) Perawatan, dukungan dan pengobatan ARV dan penyakit penyerta lainnya
- 3) Kelompok dukungan sebaya
- 4) Program penyiapan keberlanjutan pengobatan saat yang bersangkutan akan bebas dari Lapas / Rutan (Pre Post Release)
- 5) Bagi narapidana yang bebas bersyarat dilakukan koordinasi dengan petugas Bapas
- 6) Jejaring dengan instansi dan lembaga terkait
- 7) Setiap Narapidana / Tahanan yang HIV positif harus dilakukan skrining gejala TB

**k. Layanan Penatalaksanaan TB dan TB Kebal Obat**

Narapidana dan Tahanan berhak di skrining TB saat masuk ke Lapas / Rutan ketika Narapidana dan Tahanan tersebut dinyatakan Tb berhak mendapatkan penatalaksanaan TB maupun TB kebal obat. Penatalaksanaan TB berdasarkan strategi DOTS terdiri dari :

- 1) Komitmen politis dengan peningkatan dan kesinambungan pendanaan
- 2) Penemuan kasus melalui pemeriksaan dahak mikroskopik yang terjamin mutunya
- 3) Pengobatan yang standar dengan supervisi dan dukungan bagi pasien
- 4) Sistem pengelolaan dan kesediaan OAT yang efektif
- 5) Sistem monitoring dan pencatatan dan pelaporan
- 6) Penatalaksanaan TB kebal obat berdasarkan pedoman TB kebal obat di Lapas / Rutan.

## **1. Layanan Perawatan Bayi Sampai Usia 2 Tahun**

Bagi yang lahir atau di bawa oleh Warga Binaan Pemasyarakatan atau tahanan ke dalam Lembaga Pemasyarakatan atau Rumah Tahanan Negara berhak mendapat pelayanan dan perawatan sampai dengan usia 2 tahun dan tidak dipungut biaya apapun. Layanan perawatan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan fisik bayi tersebut. Kebutuhan yang dipenuhi dalam rangka perawatan bayi yaitu dengan cara memberikan asi atau asupan makanan hingga bayi siap untuk menerima makanan yang masuk dengan normal. Bayi berumur 2 tahun memerlukan bantuan untuk memenuhi kebutuhan makanannya dan hal terpenting adalah ASI. Oleh karena itu, bagi narapidana wanita yang melahirkan atau pun mempunyai bayi dibawah umur dua tahun harus diberikan izin untuk memenuhi kebutuhan ASI bayi tersebut.

### **m. Layanan Perawatan Wanita Datang Bulan, Hamil dan Menyusui**

Layanan Perawatan Wanita Datang Bulan, Hamil dan Menyusui merupakan layanan yang diberikan Lapas / Rutan untuk WBP / Tahanan wanita yang datang bulan, hamil bersalin dan menyusui. Layanan perawatan wanita datang bulan, hamil, dan menyusui perlu dilakukan karena :

- 1) Datang bulan adalah proses keluarnya darah pada dinding rahim yang terjadi secara rutin setiap bulannya yang keluar melalui vagina secara normal berlangsung 3 sampai 7 hari.
- 2) Hamil adalah masa seorang wanita memiliki janin yang sedang tumbuh dalam tubuhnya (pada umumnya didalam rahim). Kehamilan wanita berkisar 40 minggu atau 9 bulan dihitung dari awal periode datang bulan terakhir sampai melahirkan. Melahirkan adalah proses keluarnya bayi baik secara normal maupun operasi.
- 3) Menyusui adalah pemberian air susu ibu terhadap anak sejak dilahirkan.

#### **n. Layanan Perawatan Manusia Usia Lanjut (MANULA)**

Layanan perawatan manula adalah layanan perawatan kesehatan yang diberikan pihak Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara terhadap Warga Binaan Pemasyarakatan dan Tahanan yang masuk kelompok usia manusia lanjut (manula). Yang dimaksud dengan manula menurut WHO adalah mereka yang telah berusia diatas 60 tahun, di dalam Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara berhak mendapatkan layanan Kesehatan dan perawatan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang meliputi:

- 1) Penempatan
- 2) Kesehatan (Posyandu lansia, pemeriksaan berkala tanda vital dan penyakit kronis, rekreasi)
- 3) Makanan

#### **o. Layanan Perawatan Gangguan Jiwa**

Gangguan jiwa adalah suatu sindroma atau pola psikologis atau perilaku yang penting secara klinis

yang terjadi pada seseorang dan dikaitkan dengan adanya distress (misalnya, gejala nyeri) atau disabilitas (yaitu kerusakan pada satu atau lebih area fungsi yang penting) atau disertai peningkatan risiko kematian yang menyakitkan, nyeri, disabilitas, atau sangat kehilangan kebebasan (American Psychiatric Association,1994). Gangguan jiwa menyebabkan penderitanya tidak sanggup menilai dengan baik kenyataan, tidak dapat lagi menguasai dirinya untuk mencegah mengganggu orang lain atau merusak/menyakiti dirinya sendiri (Baihaqi,dkk, 2005).

Gangguan jiwa sesungguhnya sama dengan gangguan jasmaniah lainnya. Hanya saja gangguan jiwa bersifat lebih kompleks, mulai dari yang ringan seperti rasa cemas, takut hingga yang tingkat berat berupa sakit jiwa atau kita kenal sebagai gila (Hardianto, 2009). Narapidana yang mengalami gangguan jiwa merupakan salah satu kendala pelaksanaan pembinaan. Layanan perawatan gangguan jiwa adalah layanan perawatan kesehatan yang diberikan pihak Lembaga Pemasyarakatan / Rumah

Tahanan Negara bagi Warga Binaan Pemasyarakatan dan Tahanan yang teridentifikasi mengalami gangguan jiwa didalam Lembaga Pemasyarakatan dan Rumah Tahanan Negara berhak mendapatkan layanan dan perawatan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan bekerja sama dengan jejaring

#### **4. Bidang Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak**

Layanan yang terdapat pada Bidang Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak yang telah ditetapkan di dalam Kepdirjen Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 berjumlah 11 layanan, antara lain :

##### **a. Layanan Pendampingan Anak yang Berkonflik dengan Hukum**

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, anak yang berhadapan dengan hukum selanjutnya disebut anak adalah anak yang telah berumur 12 (dua belas) tahun, tetapi belum berumur 18 (delapan belas) tahun

yang diduga melakukan tindak pidana. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan melakukan pendampingan terhadap anak tersebut sesuai dengan perintah Undang-undang melalui Balai Pemasyarakatan atau Pembimbing Kemasyarakatan.

Layanan Pendampingan Anak yang berkonflik dengan hukum adalah jenis kegiatan pendampingan bagi anak yang berkonflik dengan hukum yang diawali dengan penyusunan penelitian kemasyarakatan dan pendampingan upaya diversi. Pendampingan terhadap anak dilakukan mulai tahap pra ajudikasi, ajudikasi hingga post ajudikasi dan memfasilitasi dalam hal bantuan hukum serta memastikan pemenuhan hak-hak anak.

#### **b. Layanan Bimbingan kepada klien Anak**

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, Anak berhak untuk memperoleh layanan, perawatan, pendidikan dan pelatihan, pembimbingan dan pendampingan, serta hak lain sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu UPT pemasyarakatan melalui Balai Pemasyarakatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan bimbingan kepada klien anak .Layanan Bimbingan kepada klien Anak merupakan jenis layanan pembimbingan yang diberikan kepada klien anak dalam upaya meningkatkan kualitas ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, intelektual, sikap dan perilaku, pelatihan ketrampilan, profesional serta kesehatan jasmani dan rohani. Bagi klien anak yang berada di balai pemasyarakatan berhak untuk mendapatkan layanan pendampingan anak pada saat proses peradilan. Layanan ini sifatnya mandat dan dilakukan oleh pembimbing kemasyarakatan atau pembantu pembimbing kemasyarakatan berdasarkan surat perintah pendampingan anak. Pada saat proses persidangan, pembimbing/pembantu pembimbing kemasyarakatan memberikan pertimbangan dalam menyusun program bimbingan anak serta melakukan penilaian.

### c. **Layanan Konseling Anak**

Menurut Surya (1988) dalam bukunya, pengertian konseling adalah seluruh upaya bantuan yang diberikan konselor kepada konseling supaya dia memperoleh konsep diri dan kepercayaan diri sendiri, untuk dimanfaatkan olehnya dalam memperbaiki tingkah lakunya pada masa yang akan datang. Dalam pembentukan konsep kepribadian yang sewajarnya mengenai dirinya sendiri, orang lain, pendapat orang lain tentang diri sendiri. Anak yang berhadapan dengan hukum perlu untuk mendapatkan layanan konseling. Layanan konseling anak adalah jenis layanan bantuan psikologis yang diberikan kepada anak didik masyarakat dan klien anak sebagai bentuk upaya penanganan anak yang bermasalah dan mempersiapkan masa reintegrasi selama pelaksanaan tugas pendampingan, pembinaan, pembimbingan dan pengawasan serta memfasilitasi anak untuk memperoleh layanan rujukan.

#### **d. Layanan Penelitian Kemasyarakatan bagi Klien Dewasa**

Penelitian kemasyarakatan merupakan laporan yang dibuat oleh pembimbing kemasyarakatan tentang kehidupan klien baik ketika menjalani pidana di Lembaga Pemasyarakatan ataupun dalam kehidupan berkeluarga dan bermasyarakat. Pemasyarakatan melalui Balai Pemasyarakatan memberikan layanan penelitian kemasyarakatan khususnya untuk klien dewasa adalah sebagai upaya pemenuhan hak. Hak tersebut adalah pembebasan bersyarat, cuti menjelang bebas dan cuti bersyarat. Pelayanan yang diberikan oleh Balai Pemasyarakatan kepada pihak lain yang memerlukan sebagai pelaksanaan salah satu fungsi Balai Pemasyarakatan yang terkait dengan program Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan.

#### **e. Layanan Penelitian Kemasyarakatan bagi Anak**

Penelitian kemasyarakatan bagi anak merupakan upaya untuk menerapkan undang-undang sistem

peradilan pidana anak yaitu pelaksanaa diversifikasi pada proses peradilan. Penelitian kemasyarakatan bagi anak yang dibuat oleh pembimbing kemasyarakatan dijadikan bahan rekomendasi untuk penentuan keputusan hakim. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh Balai Pemasyarakatan kepada anak yang memerlukan sebagai pelaksanaan salah satu fungsi Balai Pemasyarakatan yang terkait dengan program Pembinaan dan Pembimbingan Warga Binaan Pemasyarakatan serta proses peradilan pidana anak khususnya melakukan upaya diversifikasi yang sesuai dengan undang-undang sistem peradilan pidana anak.

**f. Layanan Pendidikan Layanan Khusus bagi Anak**

Pendidikan layanan khusus adalah pendidikan bagi peserta didik di Lembaga Pemasyarakatan. Penyelenggaraan pendidikan layanan khusus bertujuan menyediakan akses pendidikan bagi peserta didik agar haknya memperoleh pendidikan terpenuhi. Ruang lingkup penyelenggaraan pendidikan layanan khusus meliputi jalur pendidikan formal, nonformal,

dan informal pada semua jenjang pendidikan. Anak mempunyai hak untuk mendapatkan pendidikan selama dalam proses pra ajudikasi, proses ajudikasi maupun selama proses pembinaan (pasca ajudikasi) di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) maupun di Lembaga Penempatan Anak Sementara (LPAS). Hak untuk mendapatkan pelayanan pendidikan layanan khusus bagi Anak merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh pemerintah dan lembaga penegak hukum termasuk dalam hal ini LPKA dan LPAS. Pendidikan anak selama menjalani proses peradilan pidana tidak boleh berhenti. Ketika menjalani masa pidananya di LPKA dan LPAS bahwa anak dapat melanjutkan pendidikan formalnya (SD, SLTP, SLTA) dan juga dapat mengikuti pendidikan kesetaraan (Paket A, Paket B, Paket C) serta pendidikan keterampilan.

**g. Layanan Bimbingan Klien Dewasa**

Layanan Bimbingan Klien Dewasa bersifat ganda, baik bersifat mandate maupun permintaan.

Sesuai dengan aturan perundang-undangan, narapidana yang mendapatkan asimilasi, Cuti Menjelang Bebas, Pembebasan Bersyarat, Cuti Bersyarat dan terpidana bersyarat diberikan layanan bimbingan oleh Balai Pemasyarakatan. Layanan bimbingan dimulai dari penerimaan dan pendaftaran klien dengan melampirkan berkas klien termasuk Surat Keputusan Asimilasi, Cuti Bersyarat, Pembebasan Bersyarat, dan Cuti Menjelang Bebas. Sedangkan untuk layanan bimbingan klien dewasa yang bersifat permintaan diberikan setelah adanya permohonan atau permintaan dari narapidana yang bersangkutan.

Pembimbingan dilakukan dalam 3 (tiga) tahap, tahap awal, tahap lanjutan, dan tahap akhir dengan melalui proses litmas untuk pembimbingan pada tahap awal, penyusunan program pembimbingan, pelaksanaan program pembimbingan dan pengendalian/pengawasan pelaksanaan program pembimbingan baik pada tahap awal, lanjutan, maupun akhir. Bimbingan yang diberikan dapat berupa bimbingan kepribadian dan kemandirian. Pengakhiran tahap pembimbingan klien dilakukan

dengan memberikan surat keterangan akhir pembimbingan dari Kepala Balai Pemasarakatan.

#### **h. Layanan Pemberian Izin ke Luar Kota**

Layanan pemberian izin ke luar kota bagi klien pemsarakatan bersifat permintaan. Klien/kuasa hukum/keluarga dapat mengajukan permohonan untuk pergi ke luar kota dari kota asal pembimbingnya kepada Kepala Balai Pemsarakatan melalui Pembimbing Kemasyarakatan. Surat permohonan beserta alas an dapat dijadikan bahan sidang TPP dan menjadi rekomendasi Kepala Bapas untuk memberikan/menolak ijin dimaksud. Waktu yang diperlukan hingga surat izin atau penolakan tersebut terbit adalah 14 hari kerja sejak surat permohonan diterima.

#### **i. Layanan Pelimpahan Bimbingan Klien Pemsarakatan**

Layanan pelimpahan bimbingan klien pemsarakatan merupakan layanan yang bersifat

permintaan. Ketika klien masyarakatan mengajukan permohonan pelimpahan bimbingan kepada kepala Bapas, maka permohonan tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan sidang TPP untuk memberikan rekomendasi kepada Kepala Bapas. Persetujuan Kepala Bapas akan dikoordinasikan dengan Kepala Bapas tujuan untuk mendapatkan persetujuan penerimaan pelimpahan bimbingan. Jawaban dari Bapas tujuan akan menjadi pertimbangan persetujuan/penolakan pelimpahan bimbingan klien. Surat jawaban dari Bapas tujuan diterima.

**j. Layanan Izin Ke Luar Negeri**

Layanan izin ke luar negeri bagi klien masyarakatan merupakan layanan yang bersifat permintaan. Permintaan dilakukan melalui surat permohonan klien masyarakatan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Kepala Bapas untuk pergi keluar negeri dengan alasan kepentingan kemanusiaan (menjalani pengobatan dan perawatan kesehatan) atau menjalankan syariat agama. Klien dan Bapas harus

melengkapi berkas-berkas yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Surat permohonan beserta kelengkapan berkas menjadi bahan sidang TPP dan pengusulan izin kepada Menteri Hukum dan HAM secara berjenjang. Dalam waktu paling lama 42 hari kerja surat izin atau penolakan dapat diberikan kepada yang bersangkutan melalui kepala Bapas.

#### **k. Layanan Pencabutan Pembebasan Bersyarat**

Layanan pencabutan pembebasan bersyarat merupakan layanan yang bersifat ganda, dapat bersifat mandate maupun permintaan. Layanan tersebut bersifat mandat ketika Bapas mendapatkan informasi baik dari instansi lain maupun dari lapas/rutan tentang pelanggaran hukum ataupun pelanggaran tata tertib maka Bapas/Lapas dapat membuat berita acara pemeriksaan sedangkan layanan bersifat permintaan apabila diawali dengan informasi/pengaduan maupun permohonan masyarakat terkait pelanggaran hukum maupun hal-

hal yang meresahkan masyarakat yang dilakukan oleh klien PB maka Babas dapat membuat berita acara pemeriksaan. Berita Acara Pemeriksaan tersebut digunakan sebagai bahan sidang TPP dan mengusulkan pencabutan pembebasan bersyarat kepada Menteri Hukum dan HAM RI secara berjenjang. Setelah itu dapat dikeluarkan Surat Keputusan Pencabutan Pembebasan Bersyarat, paling lama 48 hari kerja sejak diusulkan pencabutan pembebasan bersyarat oleh Kabapas/Kalapas.

## **5. Bidang Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara**

Layanan yang terdapat pada Bidang Pengelolaan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara yang telah ditetapkan di dalam Kepdirjen Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 berjumlah 4 layanan, antara lain :

**a. Layanan Peninjauan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara**

Sesuai dengan Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana menyatakan bahwa benda sitaan disimpan dalam rumah penyimpanan benda sitaan Negara. Rupbasan yang berkewajiban untuk melakukan penyimpanan dan pengelolaan terhadap barang bukti tindak pidana. Layanan peninjauan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara adalah layanan yang dilakukan berdasarkan permohonan dari pemilik/ pihak yang berperkara atau publik untuk melakukan peninjauan/ melihat secara langsung kondisi Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara yang berada di Rupbasan.

**b. Layanan Pengambilan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara**

Pada pelaksanaan proses peradilan pidana benda sitaan dan barang rampasan negar disimpan dan dikelola oleh Rupbasan. Ketika proses peradilan pidana telah selesai dilaksanakan maka Rupbasan

memberikan layanan pengambilan benda sitaan dan barang rampasan Negara. Layanan Pengambilan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara adalah kegiatan Layanan yang diberikan kepada pemilik/pihak yang berperkara/ pihak yang berkepentingan untuk mengambil Benda Sitaan dan/ atau Barang Rampasan Negara melalui pejabat yang bertanggung jawab secara Yuridis berdasarkan penetapan/ putusan Pengadilan.

**c. Layanan Pinjam Pakai Benda Sitaan Negara**

Layanan Pinjam Pakai Benda Sitaan Negara adalah Layanan yang diberikan kepada :

- 1) Pemilik Benda Sitaan Negara untuk meminjam pakai Benda Sitaan setelah mendapat ijin/ penetapan dari Ketua Pengadilan Negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- 2) Instansi yang bertanggung jawab secara Yuridis untuk keperluan proses pemeriksaan perkara berdasarkan ijin dari pejabat yang bertanggung

jawab secara Yuridis atau penetapan Ketua Pengadilan Negeri.

**d. Layanan Informasi Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara**

Layanan Informasi Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara adalah layanan yang diberikan kepada publik yang membutuhkan informasi pemasyarakatan terkait dengan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara yang berada di Rupbasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**6. Bidang Informasi dan Komunikasi**

Layanan yang terdapat pada Bidang Informasi dan Komunikasi yang telah ditetapkan di dalam Kepdirjen Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 berjumlah 6 layanan, antara lain :

**a. Layanan Informasi Kepada Publik**

Dalam rangka mewujudkan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan sebagai lembaga publik yang

transparan, efektif dan efisien, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas, perlu dilakukan kegiatan pemberian informasi publik bagi masyarakat yang berkaitan dengan Pemasyarakatan.

Layanan Informasi yang dimaksud adalah pelayanan dalam bentuk informasi yang tidak bersifat rahasia sesuai dengan dasar hukum yang ditetapkan dalam standar pelayanan pemasyarakatan, yang diberikan kepada masyarakat yang bersifat umum dan permintaan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Direktorat Jenderal Pemasyarakatan c.q. Direktorat Informasi dan Komunikasi menyediakan Layanan Informasi bagi masyarakat yang membutuhkan informasi yang terkait dengan Pemasyarakatan dalam Website Direktorat Jenderal Pemasyarakatan: [www.ditjenpas.go.id](http://www.ditjenpas.go.id).

Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID): Informasi yang bersifat permintaan dapat diperoleh dengan datang langsung ke Ruang Layanan Informasi, Lantai 1, Gedung

Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Jl. Veteran No. 11 Jakarta Pusat, 10110. Masyarakat juga bisa memperoleh informasi dengan mengajukan surat permohonan informasi yang ditujukan kepada Direktur Informasi dan Komunikasi, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Jl. Veteran No. 11 Jakarta Pusat, 10110 dengan menyebutkan secara lengkap tujuan dan informasi yang diminta dalam isi surat. Layanan informasi juga dapat diperoleh dengan mengirimkan permohonan informasi melalui Email: [humasditjenpas@yahoo.co.id](mailto:humasditjenpas@yahoo.co.id).

#### **b. Layanan Informasi Kepada Media Massa**

Layanan informasi yang dimaksud adalah memberi informasi kepada jurnalis atau reporter media sebagai bahan publikasi melalui media cetak maupun elektronik. Informasi yang diberikan kepada media massa berupa wawancara lisan, salinan data, dan/atau diberikan melalui press release. Media dalam rangka memperoleh informasi tentang Pemasyarakatan dapat datang langsung ke Ruang

Komunikasi (Humas Ditjenpas), Lantai 2, Gedung Direktorat Jenderal Pemasarakatan, Jl. Veteran No. 11 Jakarta Pusat, 10110.

Bagi Media yang membutuhkan informasi terkait Pemasarakatan juga dapat mengajukan surat permohonan informasi yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan, Jl. Veteran No. 11 Jakarta Pusat, 10110 dengan menyebutkan secara lengkap tujuan dan informasi yang diminta dalam isi surat atau melalui Email: [humasditjenpas@yahoo.co.id](mailto:humasditjenpas@yahoo.co.id)

### c. Layanan Izin Penelitian

Layanan Izin Penelitian merupakan layanan bagi pelajar/mahasiswa/akademisi yang ingin melakukan penelitian di Lingkungan Pemasarakatan (Direktorat Jenderal Pemasarakatan dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasarakatan). Surat Permohonan Izin Penelitian dapat diajukan dengan bersurat yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan,

Jl. Veteran No. 11 Jakarta Pusat, 10110 dengan menyebutkan secara lengkap:

- 1) Judul Penelitian;
- 2) Nama Peneliti;
- 3) Lokasi Penelitian; dan
- 4) Waktu Penelitian.

Permohonan Izin Penelitian juga dapat melalui Email: [humasditjenpas@yahoo.co.id](mailto:humasditjenpas@yahoo.co.id) dan di nomor Fax: (021) 3857615.

#### **d. Layanan Izin Peliputan**

Layanan Izin Peliputan merupakan layanan bagi Media Massa yang ingin melakukan Kegiatan Jurnalistik (peliputan, wawancara, dsb) di Lingkungan Pemasarakatan (Direktorat Jenderal Pemasarakatan dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasarakatan). Surat permohonan Izin dapat diajukan dengan bersurat yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan, Jl. Veteran No. 11 Jakarta Pusat, 10110 dengan menyebutkan secara lengkap:

- 1) Tujuan;

- 2) Nama-nama (Tim) yang akan melakukan kegiatan;
- 3) Lokasi kegiatan; dan
- 4) Waktu kegiatan.

Permohonan Izin Penelitian juga dapat melalui Email: [humasditjenpas@yahoo.co.id](mailto:humasditjenpas@yahoo.co.id) dan di nomor Fax: (021) 3857615.

#### **e. Layanan Kerjasama Dalam Negeri**

Kegiatan yang mengakomodasi kerjasama yang akan dilakukan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dengan Instansi Pemerintah, Badan Hukum dan Organisasi Sosial Kemasyarakatan Dalam Negeri (Ormas, LSM) dan Individu warga negara Indonesia dalam rangka pembinaan dan pembimbingan serta pemenuhan kebutuhan WBP, serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan Kerjasama ditujukan kepada :

- 1) Direktorat Tehnis Ditjen PAS
- 2) Kanwil Kemenkumham up. Div. PAS
- 3) UPT PAS

- 4) Organisasi Pemerintah
- 5) LSM Dalam Negeri

**f. Layanan Kerjasama Luar Negeri**

Kegiatan yang mengakomodasi kerjasama yang akan dilakukan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan dengan Instansi dan atau LSM asing dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan WBP maupun dalam rangka pembinaan dan pembimbingan serta pemenuhan kebutuhan WBP, serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan Kerjasama ditujukan kepada :

- 1) Direktorat Tehnis Ditjen PAS
- 2) Kanwil Kemenkumham up. Div. PAS
- 3) UPT PAS
- 4) Mitra



### **BAB III**

## **STRATEGI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI PEMASYARAKATAN**

Instansi Pemasarakatan memiliki berbagai jenis pelayanan yang berada di tingkat Unit Pelaksana Teknis hingga Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Pelayanan tersebut terbagi menjadi pelayanan yang fungsional, terpusat, dan terpadu. Di dalam pelaksanaan standar pelayanan pemasarakatan terdapat empat tahapan yang harus diketahui oleh para pelaksana layanan yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

#### **A. PERENCANAAN**

Pada tahapan perencanaan pelaksanaan standar pelayanan pemasarakatan, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh para pelaksana layanan, yakni:

##### **1. Perencanaan Manajemen Sdm**

Agar penerapan standar pelayanan pemasarakatan menghasilkan pelayanan yang prima maka

Pemasyarakatan juga harus memperhatikan kualitas dari sumber daya pelaksana layanan. Kualitas dari sumber daya manusia ditentukan oleh mekanisme rekrutmennya serta penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan secara berkala. Di samping aspek kualitas, perencanaan sumber daya manusia juga harus menyentuh pada aspek kuantitas. Hal tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelaksana layanan pada setiap jenis layanan publik di unit pelaksana teknis pemasyarakatan, Divisi Pemasyarakatan pada kantor wilayah hukum dan HAM, hingga Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Perencanaan manajemen sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhan pelaksanaan pelayanan publik diuraikan sebagai berikut:

**a. Perencanaan Manajemen SDM di tingkat UPT**

- 1) Unit pelaksana teknis Pemasyarakatan perlu mengidentifikasi jenis layanan publik apa saja yang akan diselenggarakan.
- 2) Dari semua jenis layanan tersebut akan diketahui berapa jumlah pelaksana layanan yang dibutuhkan.

- 3) Selain identifikasi terhadap jumlah pelaksana layanan, unit pelaksana teknis masyarakatan juga perlu mengidentifikasi kompetensi masing-masing pelaksana sesuai kebutuhan dari masing-masing jenis layanan.
- 4) Berdasarkan analisis kebutuhan terkait jumlah dan kompetensi, kepala UPT mengajukan usulan kepada Sekjen melalui Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM.
- 5) Dalam hal terjadinya kekurangan SDM, Unit Pelaksana Teknis dapat mensiasatinya melalui pola penyelenggaraan pelayanan. Misalnya, dengan layanan satu atap.
- 6) Apabila usulan dipenuhi maka unit pelaksana teknis Masyarakatan perlu menyelenggarakan pelatihan melalui bimbingan teknis secara berkala sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

#### **b. Perencanaan Manajemen SDM di Kanwil**

- 1) Kanwil menerima usulan formasi jumlah dan kompetensi SDM dari UPT

- 2) Kanwil melakukan analisa kebutuhan berdasarkan usulan UPT
- 3) Kanwil mengusulkan anallisa kebutuhan kepada Sekjen dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan
- 4) Dalam hal tertentu Kanwil dapat berkoordinasi dengan Sekjen dan Dirjen Pemasarakatan untuk memenuhi sebagian usulan UPT tanpa melalui proses rekrutmen namun menggunakan mekanisme mutasi lokal di lingkungan kanwil yang bersangkutan

**c. Perencanaan Manajemen SDM di Direktorat Jenderal**

- 1) Direktur Jenderal mengolah data usulan pegawai dari Kepala UPT dan meneruskannya ke Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM
- 2) Direktur Jenderal perlu membuat kebijakan terkait persyaratan khusus sesuai dengan kebutuhan kompetensi dari masing-masing jenis layanan

- dalam rangka rekrutmen petugas layanan untuk diajukan kepada Sekjen
- 3) Dirjen melakukan koordinasi dengan Sekjen dan Kanwil untuk mendorong pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia sesuai usulan yang sudah diajukan
  - 4) Dirjen juga dapat meminta Sekjen untuk memasukkan pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia terkait pelayanan sebagai target prioritas Kementerian
  - 5) Dalam hal usulan kebutuhan SDM telah terpenuhi maka Dirjen perlu menyusun perencanaan program bimtek yang terkait dengan jenis layanan publik yang diselenggarakan di UPT
  - 6) Perencanaan terhadap jenjang karir dari para pelaksana pelayanan juga diperlukan untuk meningkatkan kapasitas mereka, misalnya, perencanaan pemberian tugas belajar dan izin belajar

## 2. Penganggaran

Guna mendukung terwujudnya pelayanan publik di Pemasarakatan yang berkualitas, selain perencanaan terhadap pemenuhan kebutuhan Sumber Daya Manusia, Institusi Pemasarakatan juga perlu memperhitungkan perencanaan anggaran secara riil sesuai dengan kebutuhan. Beberapa hal yang harus diperhatikan di dalam merancang anggaran terkait dengan kebutuhan penerapan standar pelayanan pemasarakatan di berbagai jenjang mulai dari unit pelaksana teknis (UPT) hingga Direktorat Jenderal Pemasarakatan adalah sebagai berikut:

- a. Proses perencanaan penganggaran harus bisa melihat berapa banyak layanan yang membutuhkan anggaran disesuaikan dengan bobot/volume seberapa sering layanan tersebut diberikan.
- b. Postur perencanaan penganggaran pada tingkat Sekjen, Direktorat Jenderal, kanwil, dan UPT harus diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan penerapan pelayanan publik pemasarakatan
- c. Mekanisme penyusunan anggaran idealnya adalah diawali dari penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran

(RKAKL) yang diusulkan oleh Unit Pelaksana Teknis. Usulan tersebut dibahas oleh Kanwil. Hasil pembahasan RKAKL tersebut kemudian oleh Kantor Wilayah disampaikan kepada Sekretariat Jenderal dan tembusannya disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Tembusan tersebut juga harus dilengkapi dengan data pendukung yang memadai.

### **3. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang tersedia di setiap UPT merupakan salah satu aspek yang turut mendukung terwujudnya pelayanan yang dapat memuaskan penggunaannya. Oleh karena itu, terkait dengan sarana dan prasarana terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan mulai dari tingkat unit pelaksana teknis hingga Direktorat Jenderal Pemasarakatan, yaitu:

- a. Institusi Pemasarakatan perlu mengidentifikasi sarana dan prasarana di semua jenis layanan publik yang diselenggarakan
- b. Berdasarkan analisis kebutuhan terkait sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan publik, kepala

UPT mengajukan usulan pemenuhannya kepada Sekjen melalui Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM untuk dimasukkan dalam prioritas postur anggaran.

- c. Dalam hal terjadinya kekurangan sarana dan prasarana, Unit Pelaksana Teknis dapat mensiasatinya melalui optimalisasi anggaran yang telah disusun sebelumnya atau memaksimalkan sarana prasarana yang sudah ada.
- d. Institusi Pemasarakatan harus menyiapkan anggaran untuk perawatan sarana dan prasarana layanan.

#### **4. Peraturan**

##### **a. Peraturan di UPT**

- 1) Standar pelayanan publik yang ada di Instansi Pemasarakatan telah ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS-17.OT.02.01 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan. Standar Pelayanan Pemasarakatan yang telah ditetapkan di dalam Kepdirjen ini juga memuat berbagai

dasar hukum yang dijadikan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan. Beberapa peraturan di antaranya sudah diperbaharui sehingga setiap pelaksana pelayanan wajib untuk melaksanakan kegiatannya sesuai dengan peraturan yang terbaru.

- 2) Setelah standar pelayanan publik ditetapkan maka perlu diidentifikasi kembali peraturan-peraturan yang berkenaan dengan standar pelayanan publik.
- 3) Setelah identifikasi, maka perlu dilakukan analisa terhadap peraturan tersebut yang hasilnya dapat berupa merubah/merivisi, menghapus, atau memperbaharui peraturan yang bertentangan dengan standar pelayanan masyarakat. Penyesuaian terhadap peraturan yang dimaksud mencakup juga mekanisme/sistem/ dan prosedur, pelaksana layanan, dan jangka waktu pelayanan yang mudah diaplikasikan sebagaimana dimaksud dalam standar operasional prosedur.

## **B. PENGORGANISASIAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN**

### **1. Pola Penyelenggaraan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pola penyelenggaraan publik dapat bersifat:

#### **a. Fungsional**

Pola penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya

#### **b. Terpusat**

Pola penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

c. Terpadu

Pelayanan terpadu adalah proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 9 menyatakan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Pengaturan lebih lanjut mengenai sistem pelayanan terpadu ini terdapat pula dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 12 menjelaskan bahwa sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- 1) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
- 2) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat

- 3) Memperpendek proses pelayanan
- 4) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau
- 5) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan

Sistem Pelayanan terpadu harus pula dilaksanakan dengan prinsip:

- 1) Keterpaduan
- 2) Ekonomis
- 3) Koordinasi
- 4) Pendelegasian atau pelimpahan wewenang
- 5) Akuntabilitas
- 6) Aksesibilitas

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menguraikan bahwa bentuk sistem pelayanan terpadu dapat berupa:

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Jadi, penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu atap dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan dan/atau beberapa organisasi penyelenggara pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara bersama pada satu tempat mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu atap.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan, melalui satu pintu.

d. Gugus tugas

Pola pelayanan publik yang menempatkan perorangan atau dalam bentuk gugus tugas pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Dengan melihat pada pola penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, instansi pemasyarakatan sebagai penyelenggara pelayanan tentunya dapat mengembangkan pola-pola tersebut sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Adanya pengaturan pola penyelenggaraan pelayanan terpadu dapat membuka peluang bagi Lapas, Rutan, Bapas, Rupbasan, Kanwil bahkan Direktorat Jenderal Pemasyarakatan untuk memilah layanan mana saja yang dapat dikategorikan untuk berada dalam layanan fungsional, terpusat maupun layanan terpadu. Strategi ini harus diterapkan mengingat pemasyarakatan khususnya Lapas dan Rutan merupakan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan yang memiliki jenis layanan cukup banyak. Sementara itu mereka dihadapkan dengan jumlah sumber daya manusia yang belum memadai dan keterbatasan sarana prasarana.

## a. Unit Pelaksana Teknis Pemasaryakatan

### 1) Lembaga Pemasaryakatan

Lembaga Pemasaryakatan memiliki 28 (dua puluh delapan) jenis layanan. Dari layanan-layanan tersebut, berikut adalah tabel kategori pola pelayanan yang dapat diterapkan.

**Tabel 3.1**  
**Pola Penyelenggaran Pelayanan Publik di Lapas**

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
(1) Asimilasi			V		
(2) Bimbingan Kerja	V				
(3) Bimbingan Rohani	V				
(4) Cuti Bersyarat			V		
(5) CMB			V		
(6) CMK			V		
(7) Izin Luar Biasa			V		
(8) Kegiatan	V				

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
Kesenian					
(9) Kegiatan Olahraga	V				
(10) Pameran Hasil Karya Napi	V				
(11) PB			V		
(12) Pemindahan			V		
(13) Pendidikan					V
(14) Penyediaan Bahan Bacaan	V				
(15) Penyuluhan	V				
(16) Kunjungan				V	
(17) Pengaduan			V		
(18) Pemberian Makan	V				
(19) Kesehatan					V
(20) Pemberian air bersih					
(21) Pemberian pakaian, perlengkapan	V				

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
makan, mandi, cuci dan tidur					
(22) Penatalaksanaan HIV dan AIDS					V
(23) Penatalaksanaan TB dan TB Kebal Obat					V
(24) Perawatan bayi sampai usia 2 tahun					V
(25) Perawatan Wanita Datang Bulan, Hamil dan Menyusui					V
(26) Perawatan manusia usia lanjut					V
(27) Perawatan gangguan jiwa					V
(28) Informasi			V		

(1) Layanan fungsional

Layanan Bimbingan Kerja, layanan Bimbingan Rohani, Kegiatan Kesenian, layanan Kegiatan Olahraga, layanan pameran hasil karya narapidana, layanan Penyediaan Bahan Bacaan, layanan Penyuluhan, layanan Pemberian Makan, dan layanan pemberian perlengkapan pribadi adalah layanan yang masuk ke dalam kategori fungsional. Hal ini karena dalam penyelenggaraan layanan, petugas tanpa perlu mendapat permohonan dari narapidana sebagai penerima layanan tetap harus memberikan layanan tersebut karena merupakan tugas, fungsi dan kewenangan Lapas untuk melakukannya.

(2) Layanan terpadu satu pintu

Layanan kunjungan merupakan layanan yang dapat dikategorikan sebagai layanan satu pintu. Ini karena mulai dari pendaftaran sampai dengan pelaksanaan kunjungan

memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

(3) Layanan terpadu satu atap

Seluruh layanan terkait dengan pemberian izin bagi narapidana di Lapas dapat dikelompokkan ke dalam layanan satu atap. Adanya layanan satu atap ini membuka peluang untuk membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mudah dan sistematis. Layanan asimilasi, Layanan cuti bersyarat, layanan cuti menjelang bebas, layanan permohonan cuti mengunjungi keluarga, Layanan Izin Luar Biasa, layanan pemindahan, layanan pembebasan bersyarat, termasuk layanan di lapas yang dapat dijadikan sebagai layanan satu atap karena dalam prosesnya tidak memiliki keterkaitan. Dengan demikian, jika ingin menerapkan layanan satu atap ini maka Lapas harus menyediakan satu ruangan khusus yang terdiri dari banyak desk. Desk yang dimaksud antara lain adalah desk untuk

pembebasan bersyarat, cuti mengunjungi keluarga, cuti menjelang bebas, izin luar biasa, pemindahan. Setiap narapidana yang akan mengajukan perizinan tersebut harus mendaftar di masing-masing desk terkait dan nantinya juga akan menerima produk pelayanan dari desk tersebut. Layanan satu atap ini sekaligus juga membuka peluang akan adanya bagian khusus yang terpusat dan fungsinya memang memberikan pelayanan publik.

Selain terkait dengan perizinan, layanan satu atap juga dapat diterapkan untuk layanan informasi dan pengaduan. Keluarga, penasihat, hukum, maupun masyarakat dapat menanyakan informasi maupun mengajukan keluhan kepada masing-masing desk yang disediakan oleh Lapas. Dengan demikian layanan ini mulai dari tahap permohonan sampai dengan mendapatkan produk layanan yang berupa informasi maupun klarifikasi

pengaduan akan dilakukan di desk yang sama.

(4) Layanan gugus tugas

Layanan kesehatan, layanan penatalaksanaan HIV dan AIDS, layanan penatalaksanaan TB, layanan perawatan bayi sampai usia 2 tahun, layanan perawatan manusia usia lanjut, layanan perawatan gangguan jiwa dan layanan layanan pendidikan adalah layanan yang pola penyelenggaraannya termasuk ke dalam gugus tugas. Walaupun dalam praktiknya, dokter, perawat, tenaga medis maupun tenaga pendidik di Lapas merupakan pegawai Kementerian Hukum dan HAM namun idealnya mereka adalah gugus tugas dari masing-masing instansi di bidang kesehatan dan pendidikan. Dengan demikian, seharusnya tenaga medis di Lapas merupakan gugus tugas dari Kementerian Kesehatan sedangkan tenaga pendidik merupakan gugus

tugas dari Kementerian Pendidikan yang ditempatkan di Lapas karena adanya layanan pendidikan dan perawatan kesehatan bagi narapidana.

## 2) Rumah Tahanan Negara

Jenis layanan di Rumah Tahanan Negara (Rutan) berjumlah 23 (dua puluh tiga) layanan. Dari layanan-layanan tersebut, berikut adalah tabel kategori pola pelayanan yang dapat diterapkan.

**Tabel 3.2**  
**Pola Penyelenggaran Pelayanan Publik di Rutan**

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
(1) Bimbingan Rohani	V				
(2) Fasilitasi Bantuan Hukum			V		

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
(3) Fasilitasi Keterlambatan Penerimaan Perpanjangan Penahanan			V		
(4) Kegiatan Kesenian	V				
(5) Kegiatan Olahraga	V				
(6) Konsultasi Hukum			V		
(7) Pemindahan			V		
(8) Pendidikan					V
(9) Penyediaan bahan bacaan	V				
(10) Penyuluhan	V				
(11) Kunjungan				V	
(12) Pengaduan			V		
(13) Pemberian Makan	V				
(14) Kesehatan					V
(15) Pemberian air	V				

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
bersih					
(16) Pemberian pakaian, perlengkapan makan, mandi, cuci dan tidur	V				
(17) Penatalaksanaan HIV dan AIDS					V
(18) Penatalaksanaan TB					V
(19) Perawatan bayi sampai usia 2 tahun					V
(20) Perawatan wanita datang bulan, hamil dan menyusui					V
(21) Perawatan manusia usia lanjut					V
(22) Perawatan					V

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
gangguan jiwa					
(23) Informasi			V		

### (1) Layanan fungsional

Layanan Bimbingan Rohani, Kegiatan Kesenian, layanan Kegiatan Olahraga, layanan Penyediaan Bahan Bacaan, layanan Penyuluhan, layanan Pemberian Makan dan layanan pemberian perlengkapan pribadi adalah layanan yang masuk ke dalam kategori fungsional. Hal ini karena dalam penyelenggaraan layanan tersebut, petugas tanpa perlu mendapat permohonan dari narapidana sebagai penerima layanan tetap harus memberikan layanan tersebut karena merupakan tugas, fungsi dan kewenangan Rutan untuk melakukannya.

### (2) Layanan terpadu satu pintu

Layanan kunjungan merupakan layanan yang dapat dikategorikan sebagai layanan satu pintu. Ini karena mulai dari pendaftaran sampai dengan pelaksanaan kunjungan memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

(3) Layanan terpadu satu atap

Layanan konsultasi hukum dan fasilitasi bantuan hukum untuk tahanan di Rutan pada prinsipnya dapat dijadikan sebagai layanan satu atap. Dengan demikian Rutan akan memiliki dua meja khusus yang menangani konsultasi hukum tahanan dan fasilitasi bantuan hukum. Selain itu, layanan lain yang juga dapat dijadikan satu atap adalah layanan pemindahan atas permintaan sendiri. Mulai dari proses pengajuan sampai dengan pemberian izin pemindahan akan dilakukan oleh satu pintu namun keberadaannya dapat dilakukan satu atap dengan layanan

konsultasi hukum dan layanan fasilitasi bantuan hukum.

(4) Layanan gugus tugas

Layanan kesehatan, layanan penatalaksanaan HIV dan AIDS, layanan penatalaksanaan TB, layanan perawatan bayi sampai usia 2 tahun, layanan perawatan manusia usia lanjut, layanan perawatan gangguan jiwa dan layanan layanan pendidikan adalah layanan yang pola penyelenggaraannya termasuk ke dalam gugus tugas. Walaupun dalam praktiknya, dokter, perawat, tenaga medis maupun tenaga pendidik di Rutan merupakan pegawai Kementerian Hukum dan HAM namun idealnya mereka adalah gugus tugas dari masing-masing instansi di bidang kesehatan dan pendidikan. Dengan demikian, seharusnya tenaga medis di Rutan merupakan gugus tugas dari Kementerian Kesehatan sedangkan tenaga pendidik merupakan gugus

tugas dari Kementerian Pendidikan yang ditempatkan di Rutan karena adanya layanan pendidikan dan perawatan kesehatan bagi tahanan.

### 3) Balai Pemasyarakatan

Balai Pemasyarakatan (BAPAS) memiliki 11 (sebelas) jenis layanan. Untuk pemberian bimbingan kepada klien dan penelitian kemasyarakatan merupakan jenis layanan fungsional karena sudah merupakan tugas dan kewenangan pembimbing kemasyarakatan untuk melakukannya. Sedangkan untuk layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum, sebagaimana diatur dalam UU Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan Pidana Anak, ditegaskan bahwa penanganan ABH dilakukan oleh polisi, hakim, jaksa, pemasyarakatan, pekerja sosial profesional, dan tenaga kesejahteraan sosial, serta penasihat hukum. Hal ini sebenarnya memberikan peluang

untuk membuat layanan pendampingan anak yang berkonflik dengan hukum sebagai layanan satu atap. Dengan demikian nantinya masing-masing penegak hukum tersebut memiliki desk masing-masing dalam proses penanganan anak yang berhadapan dengan hukum.

Untuk layanan yang terkait dengan pemberian izin, baik izin ke luar wilayah, pemindahan bimbingan maupun pencabutan PB atas laporan masyarakat dapat dijadikan layanan satu atap sehingga penyelenggaraannya berada di tempat yang sama walaupun di dalamnya tidak ada keterkaitan proses antara masing-masing layanan.

**Tabel 3.4**

**Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bapas**

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
(1) Pemberian Bimbingan	V				

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
Kepada Klien (Dewasa dan Anak)					
(2) Pemberian Izin ke Luar Wilayah Kerja			V		
(3) Pelimpahan Bimbingan			V		
(4) Pemberian Izin ke Luar Negeri			V		
(5) Pendampingan Anak yang Berkonflik dengan Hukum			V		
(6) Konseling Anak	V				
(7) Pendidikan					V
(8) Litmas	V				
(9) Pencabutan PB			V		

#### 4) Rumah Penyimpanan Benda Sitaan dan Barang Rampasan Negara

Layanan teknis yang diberikan oleh Rupbasan terdiri dari layanan peninjauan barang, layanan pengambilan barang dan layanan pinjam pakai basan dan baran. Layanan ini penyelenggaraannya termasuk ke dalam layanan satu pintu. Dengan demikian, setiap pemilik atau seseorang yang ingin meninjau barang, meminjam, dan mengambil dari proses penerimaan permohonan sampai dengan mendapatkan izin meninjau barang harus melalui satu pintu. Hal ini membuat Rupbasan harus menyiapkan *desk* khusus untuk menyelenggarakan layanan peninjauan barang ini yang tentunya satu atap dengan layanan informasi.

**Tabel 3.3****Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Rupbasan**

Jenis Pelayanan Publik	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
			Satu Atap	Satu Pintu	
(1) Peninjauan barang				V	
(2) Pengambilan barang				V	
(3) Pinjam pakai barang				V	
(4) Informasi public			V		

**b. Direktorat Jenderal Pemasyarakatan**

Pola penyelenggaraan pelayanan publik untuk Direktorat Jenderal Pemasyarakatan akan lebih sesuai jika menggunakan layanan terpadu satu atap. Hal ini karena layanan yang diberikan oleh Direktorat tidak memiliki keterkaitan proses antara satu dengan yang lainnya. Dengan demikian, Direktorat Jenderal dapat membuat desk khusus yang menangani isu-isu terkait, misalnya:

- 1) desk informasi dan komunikasi untuk penyelenggaraan layanan informasi, izin penelitian dan peliputan media
- 2) desk perawatan dan kesehatan untuk layanan rujukan perawatan di Lapas dan permintaan second opinion serta terapi ARV.
- 3) desk pengaduan untuk layanan pengaduan
- 4) desk konsultasi hukum

**Tabel 3.5**

**Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Direktorat Jenderal  
Pemasyarakatan**

Unit Kerja	Jenis Layanan	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
				Satu Atap	Satu Pintu	
Direktorat Infokom	(1) Informasi Media Massa			v		
	(2) Informasi Publik			v		
	(3) Izin Penelitian			v		
	(4) Peliputan Media Massa			v		
	(5) Izin Kunjungan Instansi					

Unit Kerja	Jenis Layanan	Fungsional	Terpusat	Terpadu		Gugus Tugas
				Satu Atap	Satu Pintu	
	(6) Kerjasama dalam negeri	V				
	(7) Kerjasama luar negeri	V				
Direktorat Keswat	(1) Rujukan Lanjutan di Luar Lapas/Rutan			V		
	(2) Permintaan rekomendasi medis			V		
	(3) Terapi ARV			V		
	(4) Pengobatan Methadone			V		
	(5) Rehabilitasi sosial			V		
Direktorat Kamtib	Pengaduan			V		
Direktorat Binapiyantah	Konsultasi Hukum			V		

## 2. Koordinasi Penyelenggaraan

Instansi Pemasarakatan sebagai penyelenggara Standar Pelayanan Pemasarakatan memiliki struktur organisasi yang bersifat vertikal yang dalam praktiknya harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk layanan yang sifatnya mandiri perlu dilakukan koordinasi secara internal. Masing-masing UPT penyelenggara layanan pemasarakatan harus melakukan koordinasi antara satuan kerja secara internal guna mendukung terwujudnya layanan berkualitas prima. Misalnya, guna memenuhi kebutuhan di dalam standar pelayanan, kepala UPT berkoordinasi dengan petugas urusan keuangan di subbagian tata usaha. Anggaran yang telah disusun tersebut kemudian oleh Kepala UPT diajukan kepada Kepala Divisi dan kemudian diajukan ke Kepala Kantor Wilayah. Oleh Kepala Kantor Wilayah, anggaran yang diajukan tersebut dibawa ke Bagian Keuangan yang berada di bawah Sekretariat Direktorat Jenderal Pemasarakatan.

- b. Untuk layanan yang sifatnya terpadu perlu dilakukan koordinasi secara eksternal. Layanan unit terpadu merupakan kegiatan yang tidak terpisahkan mulai dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasyarakatan sampai ke Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Misalnya, pada layanan pembebasan bersyarat, hasil sidang Tim Pengamat Pemasyarakatan yang diusulkan kepada Kepala UPT kemudian diusulkan kepada Kepala Kantor Wilayah. Setelah dilakukan sidang TPP untuk tingkat Kanwil, hasil rekomendasi sidang kemudian diajukan ke Direktorat Jenderal Pemasyarakatan selaku pihak yang memiliki wewenang untuk menerbitkan Surat Keputusan Pembebasan Bersyarat (SK PB).

## C. PELAKSANAAN

Pelaksanaan standar pelayanan pemasyarakatan mengacu pada berbagai komponen yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mencakup:

### 1. Dasar Hukum

Di dalam melaksanakan layanan publik di Pemasyarakatan, petugas pelaksana harus menggunakan dasar hukum dari setiap layanan. Berbagai dasar hukum yang telah disahkan terkait dengan pelayanan di Pemasyarakatan harus disosialisasikan hingga ke UPT wilayah. Petugas Pemasyarakatan tidak diperkenankan untuk melakukan layanan yang dasar hukumnya tidak tercantum di dalam standar pelayanan.

## **2. Persyaratan Pelayanan**

Setiap layanan publik di Pemasyarakatan memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa baik itu persyaratan yang bersifat teknis maupun administratif. Seluruh petugas pelaksana di dalam melakukan pelayanan pemasyarakatan harus mematuhi persyaratan yang telah ditetapkan standar pelayanan pemasyarakatan dan layanan dapat dilaksanakan apabila semua persyaratan baik itu teknis maupun administratif telah terpenuhi.

## **3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Petugas pelaksana pada saat pelaksanaan layanan pemasyarakatan harus memperhatikan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan yang telah dibakukan di dalam standar pelayanan pemasyarakatan. Adanya pembakuan ini agar petugas pelaksana tidak lagi menggunakan standar sendiri karena sebelumnya tidak semua pelayanan pemasyarakatan memiliki standar yang baku.

## **4. Jangka waktu penyelesaian**

Layanan pemasyarakatan yang ada di masing-masing satuan kerja perlu untuk memiliki jangka waktu

penyelesaian yang dibakukan agar tidak lagi ada perbedaan waktu dalam melaksanakan suatu layanan. Melalui penetapan jangka waktu penyelesaian di dalam standar pelayan masyarakat, petugas pelayan masyarakat tidak lagi menetapkan sendiri jangka waktu pelayanan sehingga menjadi tidak efektif. Hal ini dilakukan demi memberikan jaminan kepuasan berupa layanan yang tepat waktu kepada pengguna jasa layanan.

#### **5. Biaya/tarif**

Layanan yang ada pada standar pelayanan masyarakat tidak dibebankan biaya/tarif, maka petugas pelaksana layanan tidak diperbolehkan memungut biaya/tarif kepada pengguna jasa yang ingin memperoleh suatu layanan.

#### **6. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelaksana kepada penerima layanan harus sesuai dengan produk yang ditetapkan di dalam standar pelayanan masyarakat. Misalnya pada layanan pemberian makan. Makanan yang diberikan kepada narapidana/tahanan/anak harus sesuai dengan standar

layanan baik dari segi kualitas maupun ketepatan waktu pemberian makan.

## **7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas merupakan elemen penting di dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Dengan dibakukannya ketentuan mengenai sarana, prasarana, dan atau/fasilitas, setiap satuan kerja penyelenggara layanan wajib untuk memenuhi kebutuhan terkait dengan komponen tersebut dan juga melakukan pemeliharaan berbagai sarana, prasarana, dan fasilitas layanan publik di Institusi Masyarakat.

Untuk layanan yang sifatnya keluar, seperti, pendampingan pada saat proses peradilan, bimbingan klien ke tempat tinggal klien bapas, layanan kesehatan terkait dengan rujukan ke rumah sakit, perlu disediakan sarana transportasi beserta pengemudinya. Namun untuk wilayah dengan karakteristik tertentu seperti di wilayah kepulauan penyediaan sarana transportasi dapat digantikan dengan penyediaan biaya transport yang dianggarkan di dalam Daftar Isian Pelaksana Anggaran (DIPA).

## **8. Kompetensi pelaksana**

Institusi Pemasarakatan dalam rangka memenuhi pelayanan kepada publik yang berkualitas prima sangat penting untuk memperhatikan kompetensi pelaksana layanan. Petugas pelaksana yang ditugaskan untuk melaksanakan layanan tertentu harus memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman sesuai dengan yang ditetapkan di dalam standar pelayanan pemasarakatan. Guna meningkatkan kompetensi pelaksana, Pemasarakatan juga diharuskan mengirim petugasnya untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan layanan. Selain itu pelaksana layanan juga harus menanamkan semangat kemandirian serta menerapkan disiplin jam kerja secara lebih ketat guna meningkatkan standar pelayanan yang efektif dan efisien.

## **9. Pengawasan internal**

Di dalam penerapan standar pelayanan pemasarakatan, pimpinan atau penanggungjawab layanan wajib untuk melakukan pengawasan internal agar menjamin penyelenggaraan pelayanan berjalan dengan optimal dan konsisten. Penyelenggara layanan wajib

melakukan pengawasan untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

## 10. Penanganan Pengaduan

Selain melalui pengawasan internal, kinerja para petugas juga dapat diawasi melalui pengaduan yang diajukan oleh narapidana/tahanan/anak atau masyarakat penerima layanan. Setiap penyelenggara layanan wajib menyediakan sarana berupa kotak aduan atau secara *online* dan penyelenggara layanan juga wajib untuk memberikan klarifikasi baik itu secara lisan maupun tertulis terhadap pengaduan tersebut guna meningkatkan pelayanan yang optimal. Petugas pelaksana tidak diperkenankan untuk mengambil keputusan sendiri terkait dengan pengaduan oleh narapidana/tahanan/anak/masyarakat melainkan harus melalui musyawarah dengan atasan terkait atau kepala UPT setempat.

## **11. Jumlah pelaksana**

Kepala UPT wajib untuk menempatkan petugas sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan pada suatu layanan agar dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien. Jika diperlukan, Kepala UPT setempat mengajukan penambahan pegawai. Petugas pelaksana tidak diperkenankan untuk memiliki tugas rangkap guna menghindari tidak terlaksananya pelayanan secara optimal.

## **12. Jaminan Pelayanan**

Penyelenggara layanan wajib untuk memberikan jaminan pelayanan kepada penerima layanan untuk memastikan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan standar pelayanan masyarakat. Penyelenggara layanan tidak diperbolehkan untuk melakukan penyimpangan terkait dengan pemberian layanan. Misalnya, pada layanan kunjungan sudah ditetapkan bahwa tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengunjung. Di dalam memberikan pelayanan kepada publik, seluruh petugas masyarakat harus memiliki sikap melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif, sopan, ramah, memberikan keamanan serta

kenyamanan sesuai dengan komponen jaminan pelayanan dan jaminan keamanan yang ada di dalam standar pelayanan masyarakat.

### **13. Jaminan keamanan**

Kepala UPT beserta penyelenggara layanan wajib memberikan jaminan keamanan kepada penerima layanan agar bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Pelaksana layanan tidak diperbolehkan melakukan diskriminasi dan menjaga kerahasiaan dari penerima layanan.

### **14. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Kepala UPT wajib mengevaluasi pencapaian pelaksanaan pelayanan sebagai langkah tindak lanjut untuk perbaikan kinerja pelaksana. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui pemantauan secara langsung ataupun pemantauan hasil laporan.

Komponen standar pelayanan tersebut saat ini telah diadopsi dan dibakukan ke dalam Kepdirjen Masyarakat Nomor PAS-17.OT.02.01 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Masyarakat.

## **D. PENGENDALIAN**

Guna mengatasi resiko atas pelaksanaan standar pelayanan masyarakat yang tidak efektif, maka diperlukan adanya aktivitas pengendalian di Masyarakat. Berbagai hal yang perlu diperhatikan oleh petugas pelaksana masyarakat sebagai berikut:

1. Masing-masing penyelenggara pelayanan di dalam melakukan pengendalian wajib melakukan pengawasan internal untuk mencegah dan menyelesaikan permasalahan pada saat penerapan standar pelayanan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Masing-masing Institusi Masyarakat wajib untuk membentuk unit pengendalian internal dengan status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional) yang jelas. Unit ini harus membuat prosedur pengawasan, menentukan dukungan SDM, serta sarana sebagai penunjang kegiatan.
3. Kepala UPT/penanggung jawab layanan juga wajib untuk membuat pengelolaan pengaduan secara struktural, dengan tugas dan fungsi yang jelas, memiliki prosedur pengaduan, memiliki mekanisme tindak lanjut hasil aduan, dan

menyediakan petugas yang khusus menangani pengelolaan pengaduan.

4. Penyelenggara layanan harus memahami bahwa orientasi dari pengendalian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan bukan untuk menjatuhkan sanksi kepada pelaksana layanan.

## **BAB IV**

### **MONITORING DAN EVALUASI**

### **STANDAR PELAYANAN PEMASYARAKATAN**

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, diperlukan monitoring dan evaluasi yang secara konsisten dapat mengukur kinerja pelayanan publik sehingga dapat diketahui apakah pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, dimanakah kesenjangan yang terjadi, dan permasalahan apa yang ada. Monitoring dan evaluasi sekaligus juga dapat menjadi alat untuk mengetahui efektifitas perencanaan, pengorganisasian, dan implementasi pelayanan publik yang dilakukan dalam satu institusi penyelenggara layanan.

Terkait dengan penerapan standar pelayanan publik pemasyarakatan, ada dua mekanisme monitoring dan evaluasi yang dapat dibangun. Pertama adalah monitoring dan evaluasi internal yang dilakukan oleh Instansi Pemasyarakatan<sup>1</sup>. Kedua, monitoring dan evaluasi eksternal yang dilakukan oleh instansi terkait dalam

---

<sup>1</sup> diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

rangka melaksanakan penilaian kinerja unit pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah<sup>2</sup>.

## **A. MONITORING STANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMASYARAKATAN**

### **1. Definisi dan Objek Monitoring**

Monitoring adalah proses kegiatan pengawasan terhadap implementasi Standar Pelayanan Masyarakat yang meliputi keterkaitan antara implementasi dan hasil-hasilnya. Monitoring penerapan standar pelayanan publik dilakukan untuk melihat apakah pelayanan sudah diberikan sesuai standar, bagaimana kesenjangan antara kondisi nyata penyelenggaraan dan standar pelayanan dan apa yang menjadi masalah<sup>3</sup>.

William N. Dunn (1994), menjelaskan bahwa monitoring mempunyai beberapa tujuan, yaitu :

---

<sup>2</sup> diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan RB Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

- a. *Compliance* (kesesuaian/kepatuhan)  
Menentukan apakah implementasi Standar Pelayanan Masyarakat tersebut sesuai dengan standard dan prosedur yang telah ditentukan.
- b. *Auditing* (pemeriksaan)  
Menentukan apakah sumber-sumber/pelayanan kepada kelompok sasaran (target groups) memang benar-benar sampai kepada mereka
- c. *Accounting* (Akuntansi)  
Menentukan perubahan sosial dan ekonomi apa saja yang terjadi setelah implementasi sejumlah Standar Pelayanan Masyarakat dari waktu ke waktu.
- d. *Explanation* (Penjelasan)  
Menjelaskan mengenai hasil-hasil Standar Pelayanan Masyarakat berbeda dengan tujuan kebijakan publik.

Dalam fungsi manajemen dijelaskan bahwa terdapat perbedaan mendasar antara kegiatan monitoring dengan kegiatan evaluasi. Monitoring merupakan fungsi manajemen yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung, yang meliputi pelaksanaan kegiatan dan keluarannya (fokus pada input, proses dan output),

pelaporan tentang kemajuan dan identifikasi masalah-masalah pengelolaan dan pelaksanaan sedangkan evaluasi dilakukan setelah kegiatan berlangsung. Berikut ini adalah gambaran perbedaan monitoring dan evaluasi.

**Tabel 4.1**  
**Perbedaan Monitoring dan Evaluasi**

<b>Indikator</b>	<b>Monitoring</b>	<b>Evaluasi</b>
Tujuan	Menilai kemajuan dalam pelaksanaan program yang sedang berjalan	Memberikan gambaran pada suatu waktu tertentu mengenai suatu program
Fokus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akuntabilitas penyampaian input program</li> <li>• Dasar untuk aksi perbaikan</li> <li>• Penilaian keberlanjutan program</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akuntabilitas penggunaan sumber daya</li> <li>• Pembelajaran tentang hal-hal yang dapat dilakukan lebih baik di masa</li> </ul>

		yang akan datang
Cakupan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apakah pelaksanaan sesuai dengan rencana?</li> <li>• Apakah terdapat penyimpangan?</li> <li>• Apakah penyimpangan tersebut dapat dibenarkan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevansi</li> <li>• Keberhasilan</li> <li>• Efektivitas biaya</li> <li>• pembelajaran</li> </ul>
Waktu pelaksanaan	Dilaksanakan terus menerus atau secara berkala selama pelaksanaan program	Umumnya dilaksanakan pada pertengahan atau akhir program

Dalam melakukan monitoring, indikator yang harus dilihat meliputi:

- a. Komponen/aspek/variabel/indikator yang akan dimonitor

- b. Metode/teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data
- c. Frekuensi/periode monitoring
- d. Kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan

## 2. **Komponen/Aspek yang Dimonitor**

Komponen yang akan dimonitor dalam monitoring standar pelayanan masyarakat meliputi 14 (empat belas) komponen standar pelayanan, yaitu dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana prasarana dan atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, evaluasi kinerja pelaksana. Dengan demikian berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar, instrumen monitoring penerapan layanan publik yang dapat digunakan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.1**  
**Instrumen Monitoring Standar Pelayanan Pemasyarakatan**  
**Kuarta/Catuwulan/Semester ke.....tahun**

No.	Komponen/ Aspek/ Variabel/ Indikator	Standar Pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara standar dan pencapaian	Masalah
1	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan	<i>kolom ini diisi dengan dasar hukum sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara tentang sejauh mana dasar hukum yang ada dalam standar pelayanan sudah dipahami oleh pelaksana dan diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>

2	Efektivitas dan efisiensi sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Kolom ini diisi dengan sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang sejauh mana sistem, mekanisme, dan prosedur telah efisien dan efektif dalam penyelenggaraan pelayanan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>
3	Ketepatan dan efisiensi waktu pelayanan	<i>Kolom ini diisi dengan jangka waktu penyelesaian sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil pengamatan akan waktu riil yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan</i>

				<i>“pelayanan” dengan kolom “pencapaian/ realisasi”</i>	<i>pencapaian/ realisasi</i>
4	Persyaratan teknis administratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya	<i>Kolom ini diisi dengan persyaratan dan biaya sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil analisa dokumen, pengamatan langsung maupun wawancara terkait persyaratan yang harus dipenuhi termasuk adakah biaya yang diminta. Wawancara selain dilakukan terhadap petugas pelaksana pelayanan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>

			<i>dapat pula dilakukan kepada penerima layanan.</i>		
5	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan	<i>Kolom ini diisi dengan produk pelayanan sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil analisa dokumen, pengamatan langsung maupun wawancara terkait produk pelayanan yang harus diberikan. Wawancara selain dilakukan terhadap petugas pelaksana pelayanan dapat pula dilakukan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>

			<i>kepada penerima layanan.</i>		
6	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan	<i>Kolom ini diisi dengan sarana, prasarana, fasilitas sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil survei dan pengamatan langsung terkait sarana prasarana dan fasilitas yang disediakan untuk menyelenggarakan pelayanan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>
7	Kesesuaian antara Kompetensi pelaksana dengan proses dan pekerjaan	<i>Kolom ini diisi dengan persyaratan sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dan analisa dokumen kepegawaian tentang latar</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan</i>

			<i>belakang pendidikan, masa kerja dan diklat yang diikuti pegawai</i>	<i>an antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realiasi”</i>	<i>antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>
8	Efektivitas pengawasan internal pada instansi penyelenggara	<i>Kolom ini diisi dengan pengawasan internal sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara mengenai mekanisme pengawasan internal yang berjalan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realiasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>
9	Efektivitas sarana, tata cara pelaksanaan	<i>Kolom ini diisi dengan penanganan pengaduan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa</i>

	dan penanganan pengaduan	<i>sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>dengan petugas dan penerima layanan mengenai mekanisme penanganan pengaduan yang berjalan</i>	<i>yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>
10	Kesesuaian antara jumlah pelaksana dengan proses dan pekerjaan	<i>Kolom ini diisi dengan jumlah pelaksana sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung mengenai jumlah pelaksana yang terlibat dalam pelayanan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>

11	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan	<i>Kolom ini diisi dengan jaminan pelayanan sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil survei dan wawancara terhadap penerima layanan mengenai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan jaminan pelayanan yang disampaikan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>
12	Pemberian jaminan keamanan oleh penyelenggara pelayanan	<i>Kolom ini diisi dengan jaminan keamanan sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil survei dan wawancara terhadap penerima layanan</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan</i>

			<i>mengenai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan jaminan pelayanan yang disampaikan</i>	<i>an antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>
13	Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan penerapan SP	<i>Kolom ini diisi dengan evaluasi kinerja sebagaimana terdapat dalam standar pelayanan</i>	<i>Kolom ini diisi berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelaksana mengenai mekanisme evaluasi kinerja</i>	<i>Kolom ini berisi gap atau kesenjangan yang didapatkan dari membandingkan antara kolom “standar pelayanan” dengan kolom “pencapaian/realisasi”</i>	<i>Kolom ini berisi hasil identifikasi masalah apa saja yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara standar dengan pencapaian/realisasi</i>

### 3. Metode/Teknik Monitoring

Monitoring standar pelayanan masyarakat merupakan kegiatan pemantauan berkelanjutan (*on-going monitoring*) yang dilaksanakan melalui kegiatan pengawasan/supervisi oleh manajemen yang melekat dalam operasi normal oleh suatu entitas. Kegiatan monitoring standar pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan membandingkan realisasi 14 (empat belas) komponen pelayanan dengan standar layanan yang telah ditetapkan. Setelah dilakukan perbandingan, masing-masing unit penyelenggara pelayanan di masyarakat akan dapat menemukan dimana saja kesenjangannya dan masalah apa yang mengakibatkan kesenjangan tersebut. Sehubungan dengan metode/ teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara, antara lain:

- a. Analisis dokumen
- b. Survei
- c. Wawancara
- d. Observasi
- e. Pertemuan dengan kelompok tertentu: internal, pihak terkait

- f. *Rapid appraisal methods*, yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informan kunci

#### **4. Frekuensi/Periode Monitoring**

Monitoring pada dasarnya merupakan kegiatan manajemen yang dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung. Dengan demikian monitoring standar pelayanan dapat dilakukan setiap waktu selama kegiatan pelayanan berlangsung. Namun demikian, laporan monitoring dapat dibuat ke dalam periode kuartal, caturwulan maupun semester. Periode pelaporan didasarkan pada pembagian waktu pelaksanaan monitoring yaitu 1 Januari s/d 30 Juni untuk pelaporan semester I dan 1 Juli s/d 31 Desember untuk periode pelaporan semester II.

#### **5. Pelaksana Monitoring**

Pelaksanaan monitoring standar pelayanan masyarakatan dapat dilakukan oleh Satuan Tugas Sistem

Pengendalian Intern Pemasarakatan. Untuk monitoring pelayanan di tingkat Direktorat Jenderal Pemasarakatan dilakukan oleh Satuan Tugas SPIP pada Direktorat Jenderal Pemasarakatan yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri dan ditandatangani oleh Direktur Jenderal Pemasarakatan atas nama Menteri. Sedangkan di tingkat Kantor Wilayah Hukum dan HAM serta Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan, monitoring penerapan standar pelayanan dilakukan oleh Satuan Tugas SPIP pada Kantor Wilayah yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri dan ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah atas nama Menteri.

## **6. Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Monitoring**

Hasil monitoring perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang tepat, terutama apabila monitoring yang dilakukan memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dengan implementasi serta kendala yang dihadapi. Kesenjangan dan kendala tersebut kemudian akan dievaluasi agar dapat ditentukan langkah perbaikan

yang harus dilakukan. Setelah itu, hasilnya akan dilaporkan kepada pelaksana evaluasi penerapan pelayanan publik agar dapat diberikan rekomendasi yang dapat meminimalkan penyebab utama terjadinya temuan tersebut. Dengan demikian laporan kegiatan monitoring di Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan harus dilaporkan kepada Kepala UPT yang bersangkutan untuk kemudian diteruskan ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM serta Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Selanjutnya untuk laporan tersebut akan ditindaklanjuti oleh Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Tindak lanjut dapat diberikan kepada pimpinan satuan kerja yang bersangkutan dalam bentuk perintah perbaikan atau arahan perbaikan sesuai hasil monitoring. Setiap arahan dan rekomendasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal harus menyebutkan dengan jelas pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tindak lanjut tersebut. Setiap unit kerja yang menerima rekomendasi wajib melakukan tindak lanjut dan menyampaikan perkembangan pelaksanaan tindak lanjut yang telah dilaksanakan kepada pelaksana pemantauan di unit kerjanya masing-masing.

## **B. EVALUASI SISTEM PELAYANAN PEMASYARAKATAN**

### **1. DEFINISI EVALUASI**

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Tahapan evaluasi dalam siklus penerapan standar pelayanan merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan standar pelayanan.

Evaluasi Standar Pelayanan Masyarakat dalam perspektif alur proses/siklus Standar Pelayanan Masyarakat, menempati posisi terakhir setelah implementasi Standar Pelayanan Masyarakat, sehingga sudah sewajarnya jika Standar Pelayanan Masyarakat yang telah dibuat dan dilaksanakan lalu dievaluasi. Dari evaluasi akan diketahui keberhasilan atau kegagalan sebuah Standar Pelayanan Masyarakat,

sehingga secara normatif akan diperoleh rekomendasi apakah Standar Pelayanan Masyarakat dapat dilanjutkan; atau perlu perbaikan sebelum dilanjutkan, atau bahkan harus dihentikan. Evaluasi juga menilai keterkaitan antara Standar Pelayanan masyarakat dengan realisasinya dalam bentuk dampak Standar Pelayanan Masyarakat, apakah dampak tersebut sesuai dengan yang diperkirakan atau tidak. Dari hasil evaluasi pula kita dapat menilai apakah sebuah Standar Pelayanan Masyarakat memberikan manfaat atau tidak bagi WBP pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Secara normatif fungsi evaluasi sangat dibutuhkan sebagai bentuk pertanggungjawaban publik, terlebih di masa masyarakat yang makin kritis menilai kinerja pemerintah. Berikut ini adalah tujuan evaluasi Standar Pelayanan Masyarakat:

- a. Mengukur pemahaman UPT Masyarakat terkait dengan Standar Pelayanan Masyarakat yang telah dibuat
- b. Mengukur efek Standar Pelayanan Masyarakat pada WBP pada khususnya dan masyarakat pada

umumnya dengan membandingkan kondisi antara sebelum dan sesudah adanya Standar Pelayanan Masyarakatan tersebut. Oleh karena itu perlu dispesifikasikan kriteria untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan Standar Pelayanan Masyarakatan.

- c. Memperoleh informasi tentang kinerja implementasi Standar Pelayanan Masyarakatan
- d. Memberikan umpan balik dalam rangka perbaikan/ penyempurnaan Standar Pelayanan Masyarakatan
- e. Memberikan rekomendasi pada pembuat Standar Pelayanan Masyarakatan untuk pembuatan keputusan lebih lanjut mengenai program di masa datang
- f. Sebagai bentuk pertanggung-jawaban public/ memenuhi akuntabilitas publik.

Evaluasi Standar Pelayanan Masyarakatan berfungsi untuk memenuhi akuntabilitas publik, karenanya sebuah kajian evaluasi harus mampu memenuhi esensi akuntabilitas tersebut, yakni:

- a. Memberikan Eksplanasi yang logis atas realitas pelaksanaan sebuah Standar Pelayanan Masyarakat. Untuk itu dalam studi evaluasi perlu dilakukan penelitian/kajian tentang hubungan kausal atau sebab akibat
- b. Mengukur Kepatuhan, yakni mampu melihat kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan
- c. Melakukan Auditing untuk melihat apakah output Standar Pelayanan Masyarakat sampai pada sasaran yang dituju? Apakah ada kebocoran dan penyimpangan pada penggunaan anggaran, apakah ada penyimpangan tujuan program, dan pada pelaksanaan program
- d. Mengukur dampak untuk melihat dan mengukur akibat dari kebijakan. Misalnya seberapa jauh kebijakan mampu meningkatkan pelayanan kepada WBP dan masyarakat, adakah dampak yang ditimbulkan telah sesuai dengan yang diharapkan serta adakah dampak yang tak diharapkan.

## 2. Teknik Evaluasi

Evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik haruslah dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

- a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan
- b. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan standar pelayanan adalah bagaimana standar pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam

organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan

- c. Sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika standar pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
- d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar pelayanan yang baru.
- e. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan.

Secara khusus standar pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.

- f. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
- g. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
- h. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut :

- a. Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar pelayanan secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
- b. Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan
- c. Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring.

Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan.

- d. Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instruktornya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- f. Sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan Standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak

tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

Secara garis besar ada tiga dimensi penting yang harus diperoleh informasinya dari evaluasi Standar Pelayanan Masyarakat, yaitu:

- a. Evaluasi kinerja pencapaian tujuan Standar Pelayanan Masyarakat, yakni mengevaluasi kinerja orang-orang yang bertanggungjawab mengimplementasikan Standar Pelayanan Masyarakat. Darinya kita akan memperoleh jawaban atau informasi mengenai kinerja implementasi, efektifitas dan efisiensi, dlsb yang terkait. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai apakah program telah dilaksanakan, kemudian diadakan perbandingan kesesuaian antara pelaksanaan program dengan tujuan Standar Pelayanan Masyarakat
- b. Evaluasi Standar Pelayanan Masyarakat dan dampaknya, yakni mengevaluasi Standar Pelayanan Masyarakat itu sendiri serta kandungan

programnya. Darinya kita akan memperoleh informasi mengenai manfaat (efek) Standar Pelayanan Masyarakat, dampak (outcome) Standar Pelayanan Masyarakat, kesesuaian Standar Pelayanan Masyarakat dengan tujuan yang ingin dicapainya (kesesuaian antara sarana dan tujuan), dll

- c. Evaluasi input Standar Pelayanan Masyarakat bertujuan untuk mengukur kuantitas inputs (masukan) program, yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Inputs itu adalah personil, ruang kantor, komunikasi, transportasi, dan lain-lain, yang dihitung berdasarkan biaya yang digunakan.
- d. Evaluasi proses  
Evaluasi Proses pembuatan Standar Pelayanan Masyarakat atau sebelum Standar Pelayanan Masyarakat dilaksanakan. Pada tahap ini menurut Palumbo diperlukan dua kali evaluasi, yakni
  - 1) Evaluasi Desain Standar Pelayanan Masyarakat, untuk menilai apakah alternatif-alternatif yang dipilih sudah merupakan alternative yang paling hemat dengan mengukur

hubungan antara biaya dengan manfaat (*cost-benefit analysis*), dll yang bersifat rasional dan terukur.

- 2) Evaluasi Legitimasi kebijakan, untuk menilai derajat penerimaan suatu Standar Pelayanan Masyarakatan oleh UPT Masyarakatan/WBP/ masyarakat / stakeholder/ kelompok sasaran yang dituju oleh Standar Pelayanan Masyarakatan tersebut. Metode evaluasi diperoleh melalui jajak pendapat (*pooling*), *survey*, dll.
- 3) Evaluasi Formatif yang dilakukan pada saat proses implementasi Standar Pelayanan Masyarakatan sedang berlangsung. Tujuan evaluasi formatif ini utamanya adalah untuk mengetahui seberapa jauh sebuah program diimplementasikan dan kondisi-kondisi apa yang dapat diupayakan untuk meningkatkan keberhasilannya. Dalam istilah manajemen, evaluasi formatif adalah monitoring terhadap pengaplikasian Standar Pelayanan Masyarakatan. Evaluasi Formatif banyak

melibatkan ukuran-ukuran kuantitatif sebagai pengukuran kinerja implementasi.

- 4) Evaluasi Sumatif yang dilakukan pada saat kebijakan telah diimplementasikan dan memberikan dampak . Tujuan evaluasi Sumatif ini adalah untuk mengukur bagaimana efektifitas kebijakan/program tersebut member dampak yang nyata pada problem yang ditangani.

Dengan demikian, instrumen evaluasi standar pelayanan masyarakat yang dapat digunakan adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.3**  
**Instrumen Evaluasi Standar Pelayanan**  
**Pemasyarakatan**

No.	Pertanyaan	
	Substansi	Proses Penerapan
1.	Apakah standar pelayanan yang diterapkan dapat	Apakah strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil

	mendorong peningkatan kinerja individu, unit kerja, dan organisasi secara keseluruhan?	mendorong penerapan standar pelayanan secara benar?
2	Apakah standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana	Bagaimana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan?
3	Apakah setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik?	Apakah para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring?
4	Apakah diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang	Apakah mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik?

	telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru?	
5	Apakah pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan?	Apakah pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan?
6	Apakah standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi?	Apakah risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik?
7	Apakah standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan	

	secara sinergis satu dengan yang lainnya?	
8	Apakah standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat?	

Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai acuan oleh Direktorat Jenderal Pemasarakatan untuk melakukan evaluasi standar pelayanan pemsarakatan.

### 3. Pelaksana Evaluasi

Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan salah satu tugas penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik. Penanggung jawab dalam hal ini adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk olehnya. Dengan demikian,

evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di Instansi Pemasarakatan dapat dilakukan secara berjenjang mulai dari tingkat Kantor Wilayah Hukum dan HAM yang dilakukan oleh Kepala Divisi Pemasarakatan.

Hasil evaluasi oleh Kanwil ini kemudian disampaikan kepada Direktur Teknis yang bersangkutan di Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Masing-masing Direktur Teknis inilah yang nantinya menyampaikan hasil evaluasi kepada Direktur Jenderal Pemasarakatan selaku Pimpinan Direktorat Jenderal Pemasarakatan dalam rapat pimpinan yang diselenggarakan setiap tahunnya. Namun demikian, agar mekanisme evaluasi ini dapat berjalan Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM selalu pimpinan kesekretariatan lembaga terlebih dahulu harus menunjuk Direktur Jenderal Pemasarakatan sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **4. Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut Hasil Evaluasi**

Sebagaimana diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maka

laporan hasil evaluasi penerapan layanan publik haruslah disampaikan kepada penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu Direktur Jenderal Pemasarakatan agar dapat diambil langkah perbaikan. Hasil kajian evaluasi atas sebuah Standar Pelayanan Pemasarakatan akan berimplikasi pada keberlangsungan Standar Pelayanan Pemasarakatan termaksud, yang menurut Weis (dalam Shafritz and Hyde, 1987) adalah sebagai berikut:

- a. Meneruskan atau mengakhiri Standar Pelayanan Pemasarakatan
- b. Memperbaiki praktek & prosedur administrasinya
- c. Menambah atau mengurangi strategi dan teknik implementasi
- d. Melembagakan Standar Pelayanan Pemasarakatan ke tempat lain
- e. Mengalokasikan sumber daya ke Standar Pelayanan Pemasarakatan lain
- f. Menolak atau menerima pendekatan/teori yang digunakan oleh Standar Pelayanan Pemasarakatan sebagai asumsi.

## **C. PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PEMASYARAKATAN**

### **1. PENGAWASAN INTERNAL**

Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawasan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung dan pengawasan oleh pengawasan fungsional. Untuk pengawasan langsung maka pengawasan pelayanan masyarakat akan merujuk pada Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1989 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat. Berdasarkan ketentuan tersebut, Pengawasan Melekat adalah serangkaian kegiatan yang bersifat sebagai pengendalian yang terus menerus, dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya, secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan tersebut berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan rencana kegiatan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Atasan

langsung yang dimaksud dalam hal ini adalah pejabat atasan yang karena struktur organisasinya atau kewenangan khusus termasuk proyek, membawahi dan wajib mengawasi pegawai bawahannya.

Dengan demikian, pengawasan melekat terhadap penyelenggaraan standar pelayanan masyarakatan dapat dilakukan oleh masing-masing tingkatan instansi penyelenggara. Untuk pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan masyarakatan di lingkungan Direktorat Jenderal Masyarakatan, secara struktural yang menjadi pengawas adalah Direktur Jenderal (selaku Eselon I) kepada Direktur Teknis dan Sekretaris Direktorat Jenderal (selaku Eselon II).

Kemudian masing-masing Direktur Teknis melakukan pengawasan kepada Kepala Subdirektorat (selaku Eselon III) dan selanjutnya Kepala Subdirektorat melakukan pengawasan kepada Kepala Seksi (selaku Eselon IV). Kepala Seksi kemudian melakukan pengawasan kepada seluruh staf. Selain Direktur Teknis, Sekretaris Direktorat Jenderal juga melakukan pengawasan kepada Kepala Bagian (selaku Eselon III) dan Kepala Sub

Bagian (selaku Eselon IV). Kemudian Kepala Sub Bagian melakukan pengawasan kepada staf.

Sedangkan di tingkat Unit Pelaksana Teknis (UPT), Kepala UPT melakukan pengawasan kepada Kepala Seksi dan Kepala Tata Usaha. Kepala Seksi selanjutnya melakukan pengawasan kepada Kepala Sub Seksi lalu Kepala Sub Seksi melakukan pengawasan kepada staf. Pengawasan fungsional menurut Instruksi Presiden Nomor Nomor 1 Tahun 1989 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat diartikan sebagai pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan secara fungsional baik intern pemerintah maupun ekstern pemerintah. Dengan demikian, pengawasan fungsional terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM.

## **2. PENGAWASAN MASYARAKAT**

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa

penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pengikutsertaan masyarakat tersebut salah satunya mencakup pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan, pengawasan terhadap penerapan kebijakan, dan pengawasan terhadap pengenaan sanksi.

Untuk menjelaskan lebih rinci terkait partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik ini, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Dalam ketentuan ini, metode peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat dapat dilakukan dengan penguatan pengelolaan pengaduan dan survei kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan ketentuan tersebut ada dua pola untuk mendapatkan aspirasi masyarakat dalam rangka evaluasi penyelenggaraan pelayanan pemasyarakatan. Pertama, dengan pernyataan kepuasan. Kedua, dengan pernyataan ketidakpuasan. Oleh karena itu, untuk mendapatkan kedua pola tersebut, pemasyarakatan dapat melakukan survei pengaduan masyarakat menggunakan kuesioner maupun dan menyusun indeks pengaduan masyarakat.

#### **D. PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK**

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja serta dalam upaya mempersepsi peningkatan kualitas pelayanan public maka perlu dilakukan penilaian kinerja pelayanan public. Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan mengatur bahwa penilaian kinerja unit pelayanan publik meliputi penilaian terhadap visi, misi, dan motto pelayanan; standar pelayanan dan maklumat pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; sumber daya manusia; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; indeks kepuasan masyarakat; sistem informasi pelayanan publik; dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan.

## **1. Organisasi Penilaian Pelayanan Publik**

Penilaian pelayanan publik dilakukan oleh tim yang terdiri dari Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir), Tim Panel Ahli dan Tim Penilai. Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir).

### **a. Tim Panitia Penentu Akhir (Pantuhir)**

Tim Pantuhir bertugas menentukan penilaian unit pelayanan public yang berhak menerima Penghargaan Citra Pelayanan Prima yang diterapkan dengan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

b. Tim Panel Ahli

Tim Panel Ahli bertugas melakukan verifikasi, validasi penilaian dari masing-masing tim penilai pusat dan merekomendasikan unit pelayanan public yang berhak mendapatkan penghargaan Citra Pelayanan Prima kepada Tim Pantuhir.

c. Tim Penilai

Tim Penilai bertugas melakukan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan secara langsung di lapangan, melakukan tabulasi, evaluasi, dan melaporkan hasil penilaian. Tim penilai terdiri dari:

1) Tim Penilai Pusat

Tim Penilai Pusat bertugas menyeleksi dan menilai hasil penetapan pimpinan kementerian/lembaga dan gubernur, serta melaporkan kepada Tim Panel Ahli.

2) Tim Penilai Kementerian/Lembaga

Tim Penilai Kementerian/Lembaga bertugas menyeleksi unit pelayanan pilihan dan menilai

unit pelayanan (wajib dan pilihan). Hasil seleksi dan penilaian disampaikan kepada Menteri PAN dan RB melalui pengusulan pimpinan kementerian/lembaga atau pejabat yang ditunjuk.

3) Tim Penilai Provinsi

Tim Penilai Provinsi bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan di lingkungan provinsi. Kemudian hasil penilaian tersebut diusulkan oleh gubernur atau pejabat yang ditunjuk kepada Menteri PAN dan RB.

4) Tim Penilai Kabupaten/Kota

Tim Penilai Kabupaten/Kota bertugas menyeleksi dan menilai unit pelayanan untuk ditetapkan dengan keputusan bupati/walikota dan selanjutnya diusulkan kepada Menteri PAN dan RB melalui gubernur.

## **2. Mekanisme Penilaian Pelayanan Publik**

Unit Pelayanan yang ditentukan di lingkungan Kementerian/Lembaga dinilai oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan diusulkan oleh pimpinan

instansi kepada Menteri PAN dan RB beserta hasil penilaian dan dokumen pendukungnya.

Mekanisme pengajuan unit pelayanan terbaik adalah sebagai berikut :

**a. Pengajuan Unit Pelayanan yang diusulkan**

Unit pelayanan public tersebut diajukan dengan menyampaikan dokumen sebagai berikut:

- 1) Surat pengajuan resmi dari pimpinan kementerian/lembaga dan pemerintah provinsi atau pejabat yang ditunjuk kepada Menteri PAN dan RB
- 2) Berita Acara Penilaian yang ditandatangani oleh Tim Penilai Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk
- 3) Lembar penilaian dengan menggunakan lembar instrument penilaian yang telah diberi nilai (melingkari atau mencontreng pada pilihan nilai yang tersedia) serta diparaf per lembar oleh tim penilai
- 4) Catatan keunggulan unit pelayanan selama periode penilaian yang menurut Tim Penilai

Kementeria/Lembaga dan Pemerintah Provinsi patut menjadi pertimbangan.

**b. Pemeriksaan administrasi**

Pemeriksaan administrasi dilakukan terhadap kelengkapan berkas usulan unit pelayanan yang diajukan sebagaimana disebutkan dalam huruf (a).

**3. Instrumen Penilaian Pelayanan Publik**

Instrumen penilaian mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

**a. Visi, misi dan moto pelayanan (5%)**

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 2) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
- 3) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.

**b. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan (25%)**

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan.

**c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (10%)**

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan public dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009 (Catatan: Bila belum memiliki sertifikat ISO 9001:2008, lanjutkan ke pertanyaan b)
- 2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008 (Catatan: Bila belum memiliki sistem manajemen mutu, lanjutkan ke pertanyaan c)
- 3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- 4) Penetapan uraian tugas yang jelas

**d. Sumber Daya Manusia (17%)**

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku,

keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai
- 2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- 3) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- 4) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- 5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- 6) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan

**e. Sarana dan Prasarana Pelayanan (8%)**

Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal
- 2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)
- 3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)

**f. Penanganan Pengaduan (10%)**

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan
- 2) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan
- 3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan

- 4) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan

**g. Indeks Kepuasan Masyarakat (10%)**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian
- 2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian
- 3) Rata –rata skor IKM yang diperoleh

4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM

**h. Sistem Informasi Pelayanan Publik (7%)**

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Sistem informasi pelayanan secara elektronik
- 2) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
- 3) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan

**i. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan (8%)**

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- 1) Penetapan target kinerja pelayanan
- 2) Tingkat Pencapaian target kinerja

#### **4. Pemeringkatan Kinerja Pelayanan Publik**

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik dan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka perlu disusun pemeringkatan kinerja pelayanan publik. Pelaksanaan evaluasi kinerja juga ditujukan untuk memberikan apresiasi terhadap unit pelayanan yang mempunyai peringkat tertinggi atau telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel. Pemeringkatan kinerja pelayanan publik yang dimaksud dalam hal ini dilakukan setelah adanya penilaian unit pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Direktorat Jenderal Pemasarakatan sebagai salah satu unit kerja teknis di Pusat telah mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pemasarakatan Nomor: PAS-14.OT.02.02 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Pemasarakatan. Penyusunan standar layanan pemasarakatan tersebut pada prinsipnya sejalan dengan program reformasi birokrasi pemerintah yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, dalam penyusunan standar pelayanan pemasarakatan tersebut, aspek yang dominan adalah prosedural administratif sedangkan strategi penerapan yang terkait dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan serta monitoring dan evaluasi pelayanan belum terlihat. Oleh karena itulah, agar standar layanan publik pemasarakatan tersebut dapat dipahami dan diimplementasikan secara baik oleh petugas pelaksana di lapangan maka diperlukan instrumen pendukung yang dapat dijadikan acuan untuk penerapan.

Dokumen Strategi Penerapan Pelayanan pemasarakatan ini berisi gambaran umum standar layanan pemasarakatan, fungsi manajemen dalam penerapan standar layanan serta mekanisme monitoring dan evaluasi standar layanan. Dengan adanya dokumen

strategi ini diharapkan Standar Pelayanan Masyarakat dapat dipahami sehingga dapat diterapkan dengan baik oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Masyarakat, di Divisi Masyarakat dan Unit Pelaksana Teknis Masyarakat. Akhirnya dokumen strategi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk seluruh petugas masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan peningkatan kualitas pelayanan petugas Masyarakat, sebagai wujud pelayanan prima.

Catatan :

Catatan :

Catatan:

Catatan :

